

Heikki Rintala

Mellanå Plant Oy:n asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyö

Kevät 2010

Maa- ja metsätalouden yksikkö

Metsätalouden koulutusohjelma

Metsätaloustuotannon suuntautumisvaihtoehto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Maa- ja metsätalouden yksikkö
Koulutusohjelma: Metsätalouden koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto: Metsätaloustuotanto

Tekijä: Heikki Rintala

Työn nimi: Mellanå Plant Oy:n asiakastyytyväisyys

Ohjaaja: Hannu Lassila

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 45

Liitteiden lukumäärä: 3

Mellanå Plant Oy on metsätaimia myyntiin tuottava yritys Kristiinankaupungin Dagsmarkin kylässä. Vuonna 2009 yritys myi yli 18,5 miljoonaa taimea, joista suurin osa koostui normaaleista kuusen ja männyn taimista. Tarkoituksena oli selvittää asiakasrekisteristä poimittujen asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen tarjoamiin palveluihin. Kysely toteutettiin postin kautta helmikuussa 2010. Neljällä eri kysymysosa-alueella pyrittiin saamaan kattava tulos. Alueet olivat tuotteiden tilaaminen ja toimittaminen, asiakaspalvelu, yrityskuva ja taimien laatu. Vastajat jaettiin alueisiin Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Uusimaa ja Muu.

Vastauksia verrattiin edelliseen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin niiltä osin millä se oli mahdollista. Vastausprosentiksi tuli 59. Tuloksista kävi ilmi, että asiakastyytyväisyys oli hyvä ja lähes sama kuin edellisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä. Alueittaiset erot tulivat helposti ilmi tutkimuksessa vertailemalla asiakkaiden mielipiteiden jakautumista annettuihin vastausvaihtoehtoihin. Taimien luvatussa toimitusajassa ja taimien hinnassa asiakkailta saatiin hieman kriittisempiä mielipiteitä kuin muissa kysymyksissä. Myös taimien pituuden, tasakokoisuuden ja tanakkuuden arviointitulokset olivat kriittisempiä poiketen muista taimien laadun arvioista.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, taimituotanto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Land- and forest economic unit, Tuomarniemi

Degree programme: Forest economic

Specialisation: Forest economic production

Author/s: Heikki Rintala

Title of thesis: Mellanå Plant Ltd:s customer satisfaction

Supervisor: Hannu Lassila

Year: 2010

Number of pages: 45

Number of appendices: 3

Mellanå Plant Ltd. is a company which gender is to sale forestplants. Company is located in Kristiinankaupunki, Dagsmark village. In year 2009 company sold over 18,5 million plants, most of them were normal spruce and pine plants. The main thing in this report was to find out customers contentment with offered facilities. Investigation was executed in February 2010. Questions were grouped into four sectors. Sectors were ordering and delivering of products, customer service, company image and quality of plants. Respondents were divided in four areas, South Ostrobothnia, Ostrobothnia, New land and other areas.

Answers were compared to previous customer satisfaction examination, of course only for that part it was possible. Response rate in this examination was 59. The results show that customers complacency is good and near the same level than in previous customer satisfaction examination. Differences between the four areas were quite clear. The results were most critical in questions about delivery time and plant prices compared to the other questions. Also questions about plants length, equality in size and stocky got more critical answers than the other questions about the plant quality.

Keywords: customer satisfaction, plant product

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO	8
2 YLEISTÄ TAIMITUOTANNON KEHITYKSESTÄ.....	9
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SELVITTÄMINEN.....	10
3.1 Tutkimuksen tavoite	10
3.2 Tutkimusmenetelmä ja kyselyn toteuttaminen	10
4 TUOTTEIDEN TILAAMINEN JA TOIMITTAMINEN.....	12
4.1 Toimitettu määrä poikkeaa lähetyslistasta	13
4.2 Toimitettu väärää tuotetta	14
4.3 Lähetysten pakkaukset epäkunnossa	15
4.4 Lähetyslistojen ulkonäkö ja selkeys puutteellinen	16
4.5 Luvattu toimitusaika viivästynyt.....	17
4.6 Vastaus reklamaatioihin viivästynyt.....	18
4.7 Laskutuksessa huomautettavaa.....	18
5 ASIAKASPALVELU.....	19
5.1 Myyjän tavoitettavuus.....	19
5.2 Henkilökunnan palvelualttius.....	20
5.3 Henkilökunnan ammattitaito	21
5.4 Muu tiedottaminen.....	22
6 YRITYSKUVA	23
6.1 Tuotevalikoiman monipuolisuus	24
6.2 Tuotteiden laatu	25
6.3 Taimien hinnat.....	25
6.4 Taimitoimitukset	26
6.5 Asiantuntemus	27
6.6 Luotettavuus	28

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Toimitettu määrä poikkeaa lähetyslistasta	13
Kuvio 2. Toimitettu väärää tuotetta	14
Kuvio 3. Lähetyksen pakkaukset epäkunnossa	15
Kuvio 4. Lähetyslistojen ulkonäkö ja selkeys puutteellinen	16
Kuvio 5. Luvattu toimitusaika on viivästynyt	17
Kuvio 6. Vastaus reklamaatioihin viivästynyt	18
Kuvio 7. Laskutuksessa huomautettavaa.....	19
Kuvio 8. Myyjän tavoitettavuus.....	20
Kuvio 9. Henkilökunnan palvelualltius.....	21
Kuvio 10. Henkilökunnan ammattitaito.....	22
Kuvio 11. Muu tiedottaminen.....	23
Kuvio 12. Tuotevalikoiman monipuolisuus	24
Kuvio 13. Tuotteiden laatu	25
Kuvio 14. Taimien hinnat	26
Kuvio 15. Taimitoimitukset	27
Kuvio 16. Asiantuntemus	28

Kuvio 17. Luotettavuus	29
Kuvio 18. Joustavuus.....	30
Kuvio 19. Taimien pituus on hyvä	32
Kuvio 20. Taimet ovat riittävän tasakokoisia	34
Kuvio 21. Taimet ovat tanakoita.....	35
Kuvio 22. Taimien muoto on hyvä.....	36
Kuvio 23. Taimet ovat yksilätvaisia	37
Kuvio 24. Neulasten väri on normaali	38
Kuvio 25. Juuristo on terve, rakenteeltaan sopiva.....	39
Kuvio 26. Juuripaakku on eheä.....	40
Kuvio 27. Taimet ovat terveitä ja elinvoimaisia vastaanottohetkellä.....	41
Kuvio 28. Taimissa on myöhemmin ollut tauteja, joita on vaikea havaita kasvin ollessa lepotilassa keväällä.....	43
Kuvio 29. Asiakastyytyväisyyden muutos 2006-2010	44

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni selvittää metsätaimia tuottavan Mellanå Plant Oy:n asiakastyytyväisyyttä. Yritys tuottaa ainoastaan metsätaimia, joiden pääasiallinen käyttö on metsänuudistusaloilla. Asiakkaita ovat lähinnä metsänhoitoyhdistykset ja metsäpalveluyritykset.

Yritys tuotti vuonna 2009 yli 18,5 miljoonaa kuusen, männyn, rauduskoivun sekä erikoispuulajien tainta. Pääasiassa taimet ovat tyypiltään paakkutaimia. Avojuuristen taimien osuus oli alle 0,1 %.

Asiakastyytyväisyyttä oli tutkittu edellisen kerran vuonna 2006 samantapaisella asiakkaille lähetetyllä asiakastyytyväisyyskyselyllä.

Tuloksia tarkastellaan alueittain. Lisäksi pyritään vertaamaan kokonaisuutta niiltä osin kuin mahdollista aikaisemmin toteutettuihin yrityksen asiakastyytyväisyyskyselyihin. Näin saadaan selvää tietoa toiminnan kehittymisestä.

Useissa kohdissa tässä asiakastyytyväisyys tutkimuksessa on tietoa Mellanå Plant Oy:n toimitusjohtajan Rainer Bodmanin kanssa käydyistä keskusteluista.

Kilpailun ja vaatimusten kasvaessa on hyvä seurata yrityksen asiakastyytyväisyyttä. Tällä tavoin yritys pysyy kilpailukykyisenä. Havaittuja ongelmia voidaan korjata ja mahdollisesti voidaan jopa ennaltaehkäistä uusien ongelmien syntymistä. Näin voidaan kehittää yrityksen toimintaa eri osa-alueilla ja mahdollisesti pyrkiä laajentamaan toimintaa.

2 YLEISTÄ TAIMITUOTANNON KEHITYKSESTÄ

Suomessa tuotettiin vuonna 2007 noin 166 miljoonaa puuntainta. Näistä kuusentaimia oli 66 %, männyntaimia 31 % ja rauduskoivuntaimia alle 2 % ja muiden lähinnä erikoispuulajien taimia oli 0,6 %. Suurin osa tuotetuista taimista oli paakku- taimia, vain alle 1 % oli paljasjuurisia. (Leinonen 2008, 17.)

Metsätaimialalla kilpailua on lisännyt etenkin Ruotsista Suomeen tuodut taimet, joiden määrä on ollut noin 10 miljoonaa kappaletta vuosittain. Myös Virossa Suomeen tuotujen taimien osuus on ollut kasvussa. Suomessa taimitarhojen lukumäärä on ollut laskussa ja yksikkökoko kasvanut viime vuosina. (Rantala 2007)

Metsätaimien tuottajalla on myös monia laillisia velvollisuuksia jotka koskevat tuotettua viljelymateriaalia. Laatu ei siis saa heikentyä liiaksi hintakilpailun mukana. Maa- ja metsätalousministeriön päätöksessä on todettu metsänviljelyaineiston kaupasta taimien osalta seuraavaa: ”Kaupan kohteena olevien taimien on oltava terveitä, elinvoimaisia sekä muutoinkin tarkoitukseen soveltuvia. Kaupan kohteena olevassa taimierässä saa olla yksittäisiä taimia, jotka eivät täytä laatuvaatimuksia, kuitenkin enintään 5 % taimien kokonaismäärästä. Lisäksi jokaisessa taimierässä on oltava tarkat tiedot toimitetuista taimista kuten tuottajan nimi ja osoite, puulaji, alkuperäluokka ja alkuperä, sen siemenerän tunnus, josta taimet on kasvatettu, klooneittain monistettujen taimien osalta taimierän tunnus ja kloonimäärä, taimien lukumäärä, taimien kasvatustapa, -aika ja -paikka, sekä taimien nosto- ja lähetyspäivät”. (L1036/1987, 13§ ja 14§)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SELVITTÄMINEN

3.1 Tutkimuksen tavoite

Yrityksessä oli tehty asiakastyytyväisyystutkimuksia aikaisemminkin. Viimeisin oli Marcus Fröbergin tekemä tutkimus vuodelta 2006, Fröberg oli yrityksen silloinen tuotantopäällikkö. Kysely oli tehty lähinnä tuotteiden tilaamista ja toimittamista, asiakaspalvelua ja yrityskuvan tyytyväisyyttä selvittäväksi. Edellisen kyselyn koettiin jääneen suppeaksi ja lisäksi huomattiin, ettei siinä ollut minkäänlaista mielipidettä taimituotteiden laadusta. Yritys tarvitsi palautetta myös varsinaisten taimituotteiden laadusta kehittääkseen niissä mahdollisesti havaittuja ongelmia.

Edellistä kyselytutkimusta hyödynnettiin niiltä osin kuin se oli mahdollista ja tarpeellista. Näin saatiin hyvin vertailukelpoista tietoa tuotteiden tilaamisesta ja toimittamisesta, asiakaspalvelusta sekä yrityskuvasta. Näiden lisäksi suunniteltiin lisäkysymykset taimien laadusta. Lisäksi jokaiseen taimien laatua koskevaan kysymykseen annettiin vastaustila, johon voitiin mainita, missä taimissa havaittuja vikoja oli esiintynyt. Näin yritys pystyy keskittämään kehitystyön varsinaisiin ongelma-kohtiin.

3.2 Tutkimusmenetelmä ja kyselyn toteuttaminen

Tutkimusmenetelmäksi valittiin perinteinen postin kautta lähetettävä ja palautettava kyselytutkimus. Se todettiin parhaaksi ja selvimmäksi vaihtoehdoksi. Asiakkaat valittiin Mellanå Plant Oy:n asiakasrekisteristä. Kyselyjä lähetettiin 135 kpl. Postitukseen kuului saatekirje (liite 1), kysymyslomake (liite 2), arvontalipuke (liite 3) sekä palautuskuori postimerkillä varustettuna. Kyselyt postitettiin 2010 helmikuussa viikolla 5. Palautuspäivämäärän takarajaksi asetettiin 19.2.2010.

Kysely toteutettiin nimettömänä, mutta vastaajan oli mahdollista laittaa nimi sille varattuun kohtaan. Taustatietoina kysyttiin, miltä alueelta vastaaja oli. Vaihtoehto-

na oli Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Uusimaa tai Muu. Enempää taustatietoja ei katsottu tarpeelliseksi kysyä.

Kysymyslomake rakenneltiin yrityksen tarpeiden mukaiseksi. Siihen tuli kaikkiaan neljä eri osa-aluetta, tuotteiden tilaaminen ja toimittaminen, asiakaspalvelu, yrityskuva ja taimien laatu. Kysymyksiä oli yhteensä 28. Kaikki kysymykset olivat tarkoitettu jokaisen vastattavaksi, lomakkeessa ei siis ollut johdannaiskysymyksiä. Jokaiseen kysymykseen vastattiin ympyröimällä lähinnä omaa mielipidettä edustava numero. Eri vastausvaihtoehtoja oli viisi. Numerojen merkitys oli selitetty joka kysymyksen alla. Erilaisista kysymysasetteluista johtuen selite muuttui osa-alueesta riippuen. Viimeinen sivu oli varattu vapaalle palautteelle.

Kyselystä pyrittiin tekemään kohtuullisen lyhyt. Näin toivottiin saatavan paremman vastausprosentin ja mahdollisimman helposti vastattavan kyselyn asiakkaille. Asiakastytyväisyyskyselyt ovat helposti liikaa aikaa vieviä, jos ne ovat erittäin pitkiä ja monimutkaisia.

Saatekirje oli yhden sivun pituinen ja siinä pyrittiin kertomaan kaikki oleellinen tehtävästä tutkimuksesta kuten kuka tekee, missä oppilaitoksessa, koska kysely pitää palauttaa ja yhteystiedot. Kirjeessä kerrottiin hieman myös tavoitteista ja annettiin ohjeita kyselyn täyttöön.

Pohjanmaalla ja Uudellamaalla asiakkaat olivat lähinnä ruotsinkielisiä, joten saatekirje, kysymyslomake, arvontalipuke tuli olla myös ruotsinkielisenä.

Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 80 kappaletta. Vastausprosentti oli siten 59, joka antaa kohtalaisen kattavan kuvan tällaisessa tutkimuksessa. Vastaajista 33 oli Etelä-Pohjanmaalta, Pohjanmaalta 20, Uudeltamaalta 11 ja muualta 16 kappaletta. Tulee kuitenkin huomata, että kaikki vastaajat eivät ole vastanneet kaikkiin kysymyksiin.

4 TUOTTEIDEN TILAAMINEN JA TOIMITTAMINEN

Ensimmäinen osa-alue koski taimien tilaamista ja toittamista: Ongelmien esiintymistiheys Mellanå Plant oy:n tilaus/toimitusprosessissa. Kysymyksiä oli yhteensä seitsemän. Väittämiin vastattiin 1=erittäin usein, 2=usein, 3=harvoin, 4=erittäin harvoin, 5=ei ole esiintynyt. Vastaamatta oli jätetty eniten kohtiin: Vastaus reklamaatioihin viivästynyt ja Laskutuksessa huomautettavaa. Todennäköisesti kaikki eivät olleet tehneet reklamaatioita ja näin ollen eivät laittaneet mielipidettä. Kysymys ”Laskutuksessa huomautettavaa” -kohta oli todennäköisesti jäänyt arvioimatta niiltä, jotka eivät ole missään tekemisissä laskutuksen kanssa, eivätkä voi ilmaista mielipidettä.

Taimitoimitukset alkavat pakkasvarastoitujen taimien toittamisella huhtikuun aikana. Erikoistapauksissa taimia toimitetaan aikaisemminkin keväällä asiakkaan niin halutessa. Taimista myydään n. 3–4 % ilman perille toimitusta, lähinnä Etelä-Pohjanmaalle ja Pohjanmaalle.

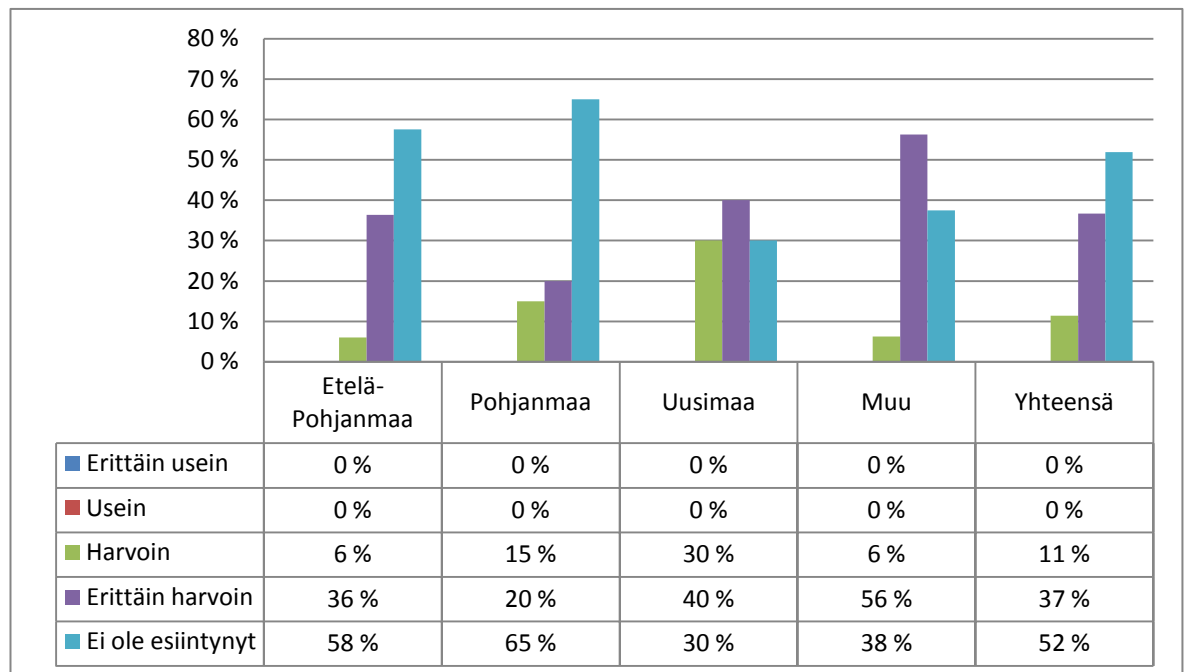
Asiakkailla on monesti jo sovittuna osoite kaikille taimille. Varsinkin alkukeväästä taimet toimitetaan pakkasvarastoituina, mutta myös myöhemmin aina kesäkuun puoleenväliin saakka. Jäätynneiden taimien sulamista täytyy odottaa noin 1–3 viikkoa. Jäisiä taimia voidaan toittaa tarvittava määrä hyvissä ajoin ilman ongelmia. Jäisenä toimitettavia taimia toimitetaan n. 65–70 % kokonaismäärästä. Pakkasvarastoidut taimet tulee istuttaa ennen kesäkuun puoltaväliä. Kesäkuun puolenvälin jälkeen taimitoimitukset ovat enimmäkseen sulia. Näin asiakkaiden tulee ennakoida tilannetta taimien tarpeen mukaan. Sulissa taimissa tulevat viivytykset helpommin esiin, sillä ne ovat heti valmiita istutukseen.

Taimia istuttavat erilaisten organisaatioiden palkatut työntekijät, mutta myöskin omatoimiset metsänomistajat metsänhoitoyhdistysten kautta. Omatoimiset, työsäkäyvät metsänomistajat tarvitsevat taimet viikonlopuiksi tai sovituiksi vapaapäviksi.

4.1 Toimitettu määrä poikkeaa lähetyslistasta

Taimia tilataan usein iso erä kerralla ja tilauksesta tehdään varsinainen lähetyslista, jonka mukaan kuljetus valmistellaan. Virheiden mahdollisuutta lisää etenkin monen erityyppisen taimituotteen tilaus samalla kerralla sekä kiireiset toimitukset keväisin. Toimitustapa pyritään sopimaan parhaiten tilaajalle sopivaksi.

Ongelmia ei ole esiintynyt 52 %:n mielestä vastaajista. Erittäin harvoin määrä poikkesi 37 %:n mielestä ja harvoin 11 %:n mielestä. Toimitettuun määrään oltiin siis yleisesti tyytyväisiä. (Kuvio1.)

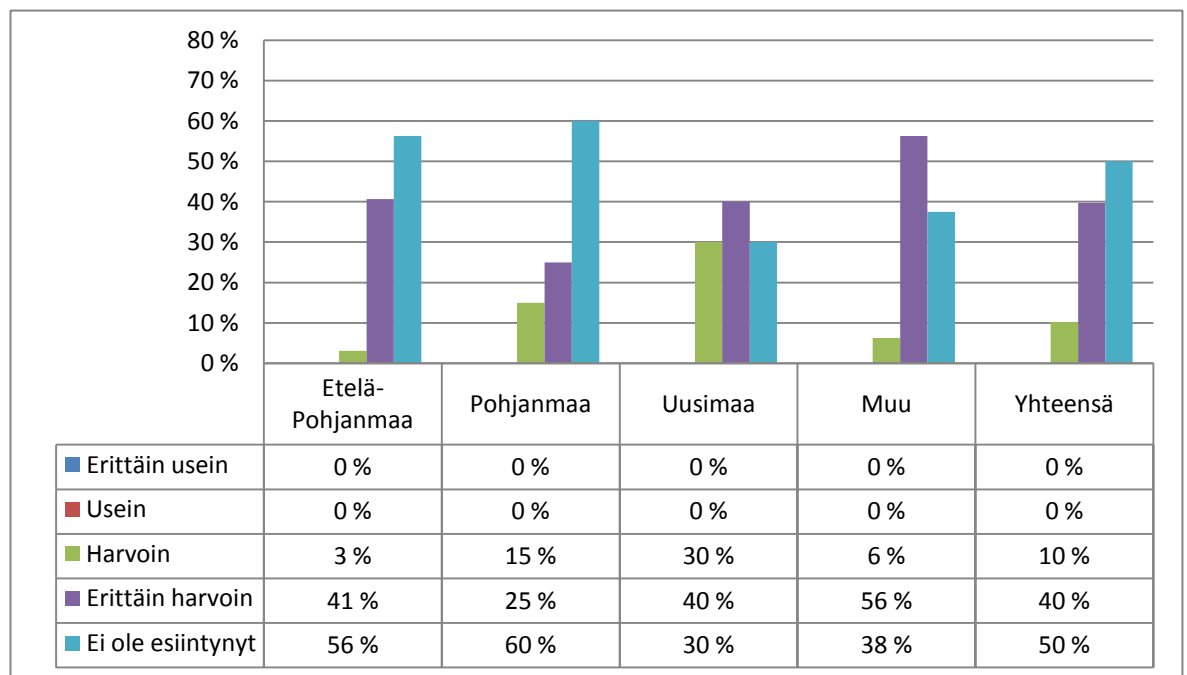


Kuvio 1. Toimitettu määrä poikkeaa lähetyslistasta

4.2 Toimitettu väärää tuotetta

Hyvissä ajoin tehdyllä tilauksella asiakkaat pystyvät vaikuttamaan kaikilla tavoin oikean tuotteen saamisen. Varsinkin tilauksissa, joissa on monia pieniä eriä erityyppisiä tuotteita, virheiden mahdollisuus korostuu.

Tasan puolet vastaajista oli sitä mieltä, että väärän tuotteen toimittamista ei ole esiintynyt. Erittäin harvoin on toimitettu väärää tuotetta 40 %:n mielestä ja harvoin 10 %:n. Usein tai erittäin usein vaihtoehtoja ei ollut yksikään vastaajista merkinnyt. (Kuvio 2.) Tuotteiden toimittamiseen oltiin siis varsin tyytyväisiä. Vapaassa palautteessa oli mainittu paakkutyypin joskus vaihtuneen lähetyslistaan verrattuna. Myöskin vapaassa palautteessa toivottiin valmista tilauskaavakkeen pohjaa, jonka voi täyttää ja lähettää sähköpostilla, mikä ilmeisesti selkeyttäisi tilauksia.

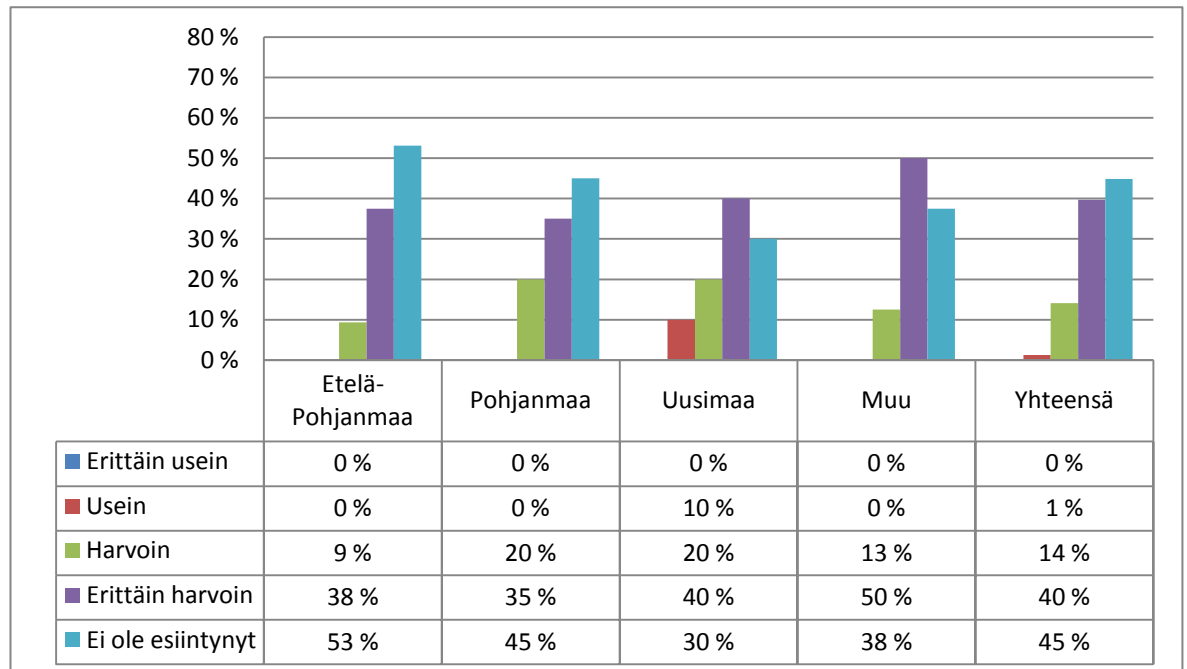


Kuvio 2. Toimitettu väärää tuotetta

4.3 Lähetyksen pakkaukset epäkunnossa

Taimet lähetetään pakattuina joko pahvisiin taimilaatikoihin tai muovisäkkeihin. Laatikoissa ja säkeissä on varoitusmerkkejä, ohjeita ja alkuperäisyystodistus. Tekstin tulisi pysyä luettavana. Pahviset laatikot on koottu niitein. Taimia niihin voidaan pakata paakun koosta riippuen n.100–220 kappaletta. Lisäksi taimilaatikoiden kannettavuus tulisi säilyä hyvänä, koska niitä voidaan joutua kantamaan uudistusaloilla pitkiäkin matkoja. Varsinkin pahvisten laatikoiden ongelma on kostuminen, josta seuraa ongelmia laatikon tukevuuteen. Muovisäkeissä ei ole vastaavia ongelmia, mutta niihin pakattava määrä on vähäisempi.

Pakkauksissa ei ole esiintynyt lainkaan ongelmia 45 %:n mielestä ja erittäin harvoin 40 %:n mielestä, joten ongelmia on esiintynyt suhteellisen vähän. Harvoin vastasi 14 % ja usein 1 %. (Kuvio 3.) Yhdessä vapaassa palautteessa oli mainittu huonoista kantokahvoista, jotka eivät kestä kantamista ja irtoavista niittauksista. Kaiken kaikkiaan tyytyväisyys oli hyvä.

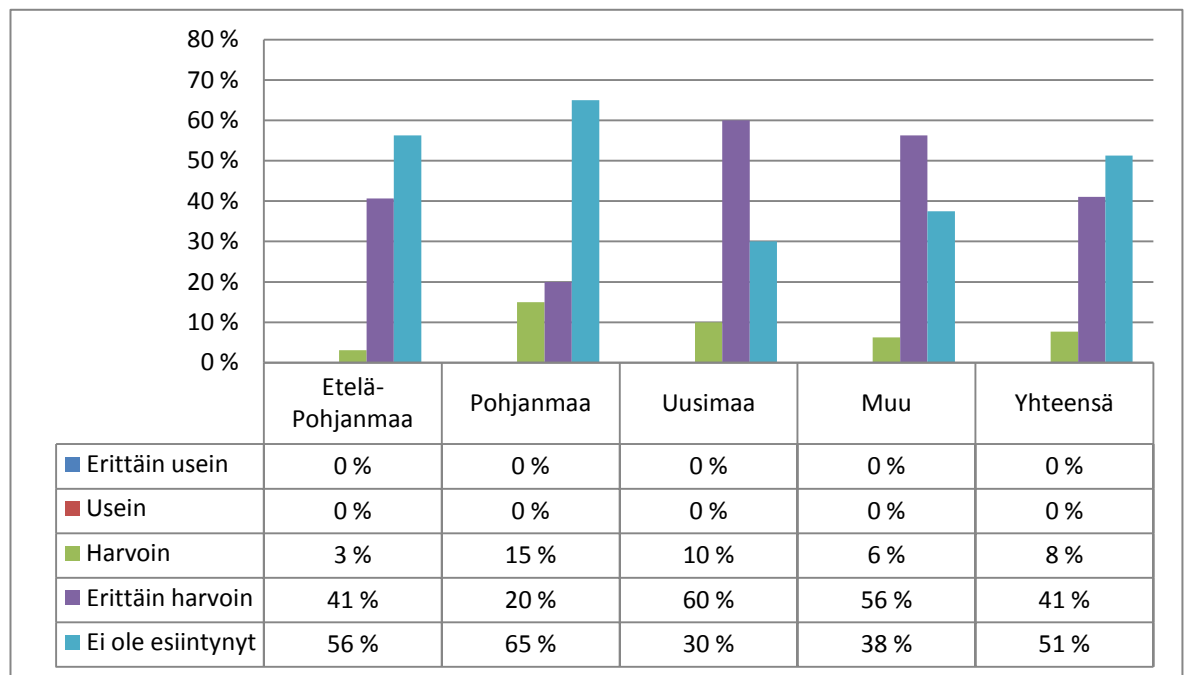


Kuvio 3. Lähetyksen pakkaukset epäkunnossa

4.4 Lähetylistojen ulkonäkö ja selkeys puutteellinen

Lähetylista seuraa aina taimitoimituksen mukana. Siitä tilaaja voi helposti tarkistaa, mitä lähetykseen kuuluu ja onko taimien määrä ja laji tilauksen mukainen. Lähetylistassa on seuraavat tiedot: taimierän numero, puulaji, paakkutyyppi, alkupe-
rä, siemenkoodi, laatikkomäärä, taimien määrä laatikossa, lähetyksen kokonaislu-
kumäärä erittäin, kappalehintaa, ilmoitus huomautusajasta ja ohjeita varastoinnista.
Luonnollisesti siitä löytyy myös päivämäärät ja lähettäjä sekä vastaanottaja.

51 %:n mielestä lähetylistoissa ei ollut puutteita ulkonäössä eikä selkeydessä. Erittäin harvoin 41 % ja harvoin 8 % asiakkaista oli todennut lähetylistassa olleen ongelmia. (Kuvio 4.) Muutoksena läheteeseen toivottiin myös metsänomistajan nimeä kenen metsään taimet ovat menossa. Tämä idea olisi kyllä erittäin työläs, ellei mahdoton toteuttaa 18,5 miljoonan taimen määrässä.



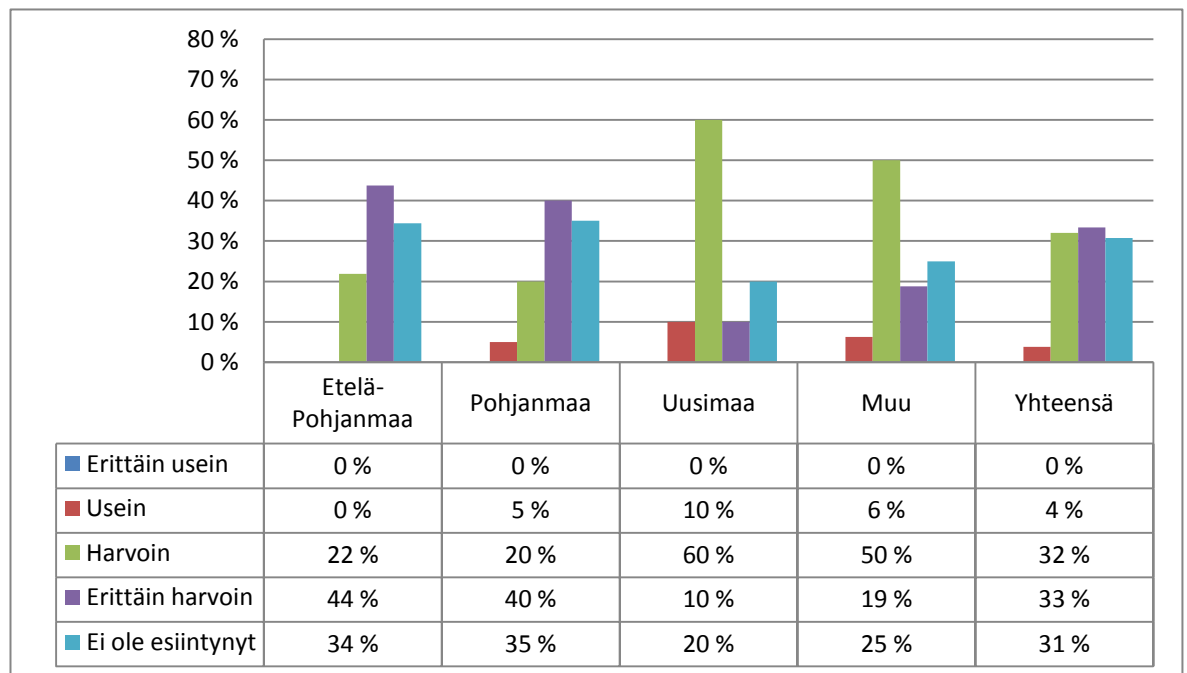
Kuvio 4. Lähetylistojen ulkonäkö ja selkeys puutteellinen

4.5 Luvattu toimitusaika viivästynyt

Kevät on tyypillisesti kiireisin taimien toimitusaika, jolloin myös erilaiset ongelmat kärjistyvät. Kaikki tarvitsisivat tuotteet nopeasti ja ajallaan. Toimitusaika on pisimmillään kolme päivää. Mitä aikaisemmin tilaukset tehdään, sen vähemmän myöhästymisiä ilmenee.

Luvatus toimitusajan viivästymisen suhteen mielipiteet olivat jakaantuneet tasaisesti, ei ole esiintynyt 31 %:n, erittäin harvoin 33 %:n ja harvoin 32 %:n mukaan. Usein vaihtoehtona oli valinnut 4 % vastaajista. (Kuvio 5.) Selvästi paremmat tulokset olivat tulleet lähialueelta, Etelä-Pohjanmaalta ja Pohjanmaalta kuin puolestaan Uudeltamaalta ja muilta alueilta huonommat. Ilmeisesti toimitusmatka vaikuttaa helposti toimitusaikaan negatiivisesti.

Tuloksista näkee, että viivästymisiä on joskus tapahtunut, mutta ei merkittävässä määrin. Parhaana istutuskautena, keväällä, voi pienikin viivästyminen toimia pulonkaulana koko istutusketjussa. Palauteosassa oli mainittu sulaneena toimitetusta taimierästä, joka oli kuitenkin tilattu jäisenä.

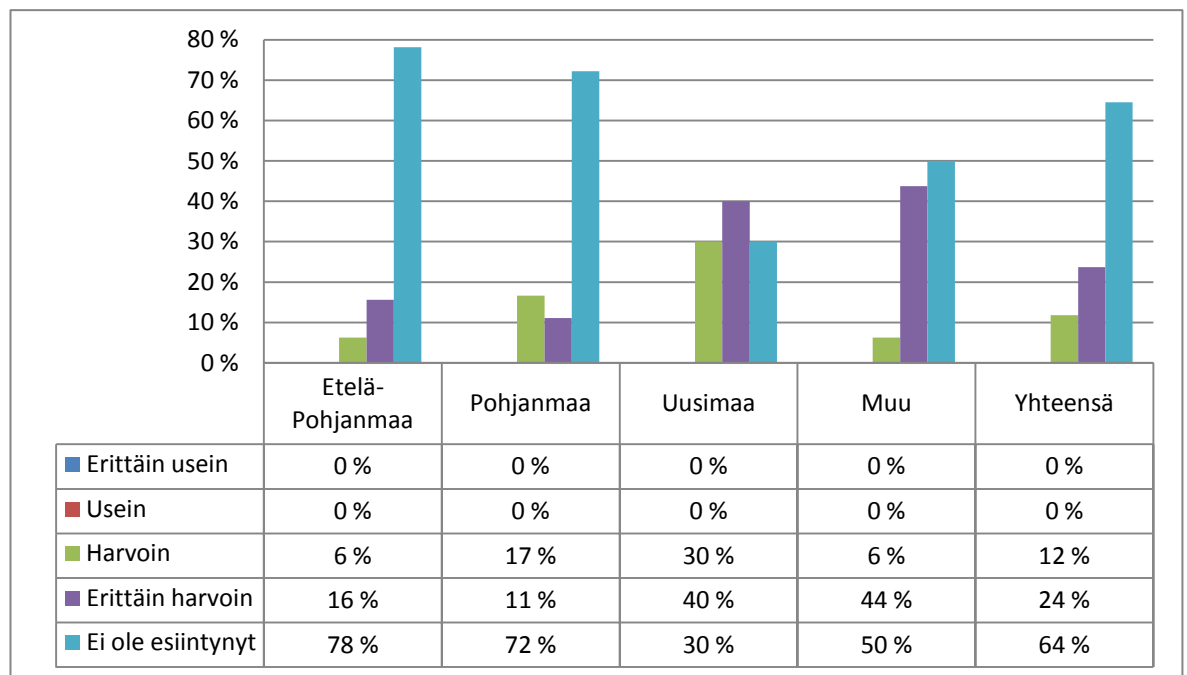


Kuvio 5. Luvattu toimitusaika on viivästynyt

4.6 Vastaus reklamaatioihin viivästynyt

Kaikkiin reklamaatioihin eli kirjallisiin valituksiin pyritään vastaamaan välittömästi. Näin asiakas saa vastauksen ongelmaan ja yritys pystyy kehittämään palvelua oikeaan suuntaan. Kaikkiin ongelmiin ei kuitenkaan löydy samalla hetkellä ratkaisua, joten vastausaika voi näin ollen venyä. Valituksia tehdään kuitenkin myös muilla tavoin kuin kirjallisesti.

Vastaajista 64 % eli suurin osa oli sitä mieltä, että viivästymistä ei ole esiintynyt. Erittäin harvoin viivästymisiä oli todennut 24 % ja harvoin 12 % asiakkaista. Uudellamaalla oli heikoimmat tulokset erialueiden välillä. (kuvio 6.)

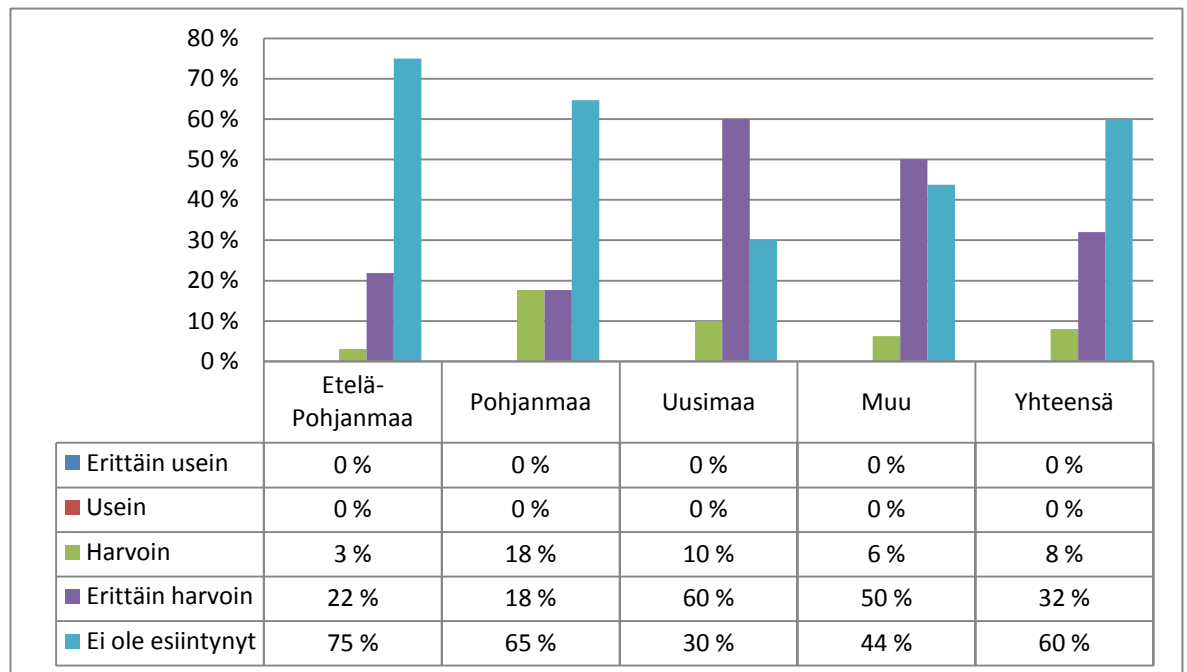


Kuvio 6. Vastaus reklamaatioihin viivästynyt

4.7 Laskutuksessa huomautettavaa

Toimitusten aikaan laskutuksia tehdään kerran viikossa ja maksuaika valitaan tapauskohtaisesti.

Huomautettavaa ei ole esiintynyt 60 %:n mukaan, erittäin harvoin 32 %:n mielestä ja harvoin vastasi 8 %. (Kuvio 7.) Laskutus on siis toiminut kohtuullisen hyvin.



Kuvio 7. Laskutuksessa huomautettavaa

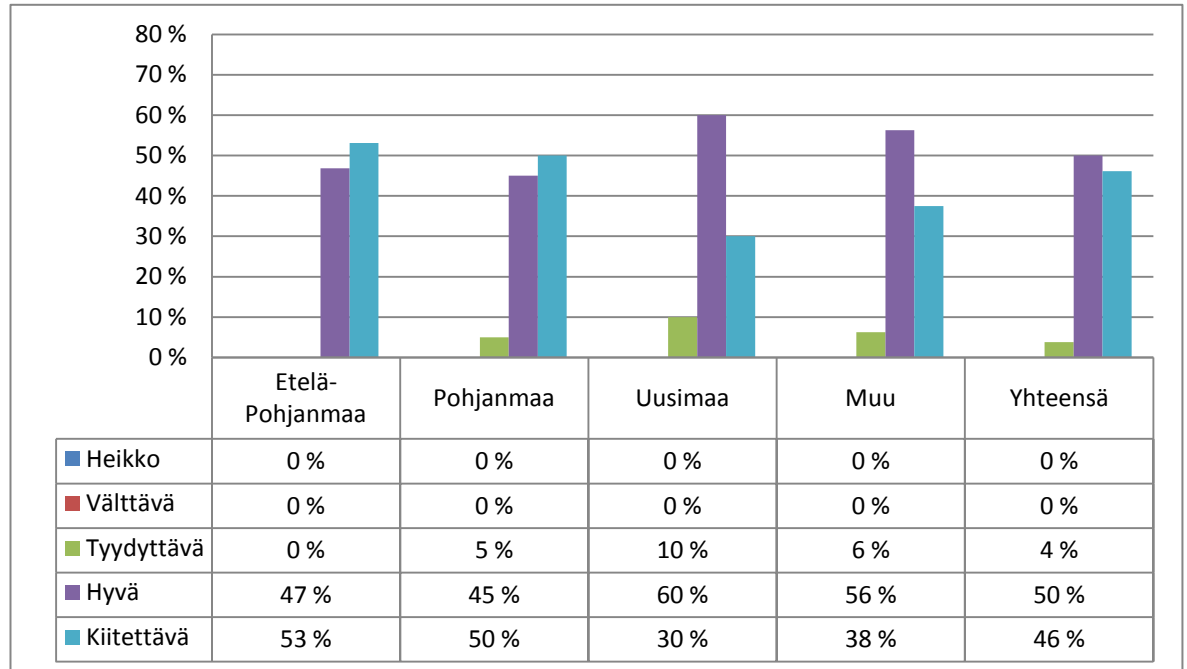
5 ASIAKASPALVELU

Mellanå Plant Oy:n asiakaspalvelun tasoa selvitettiin neljällä kysymyksellä. Vastausvaihtoehtoja olivat 1=heikko, 2=välttävä, 3=tyyydyttävä, 4=hyvä ja 5=kiitettävä. Tämän kohdan kysymyksiin oli vastannut lähes jokainen.

5.1 Myyjän tavoitettavuus

Yritykseen voidaan ottaa yhteyttä puhelimella tai sähköpostilla. Eniten yhteydenottoja tulee keväisin kiireisimpänä aikana, jolloin tavoitettavuus helposti kärsii. Puhelin on ylivoimaisesti eniten käytetty yhteydenottotapa. Myös erilaiset tapahtumat, tilaisuudet ja koulutuspäivät ovat hyviä keinoja tavoittaa myyjä.

Puolet vastaajista piti tavoitettavuutta hyvänä, 46 % kiitettävänä ja 4 % tyydyttävänä. Hyvä ja kiitettävä -arviot oli valinnut 96 % vastaajista. (Kuvio 8.) Tavoitettavuutta on siis tästä enää vaikea parantaa.

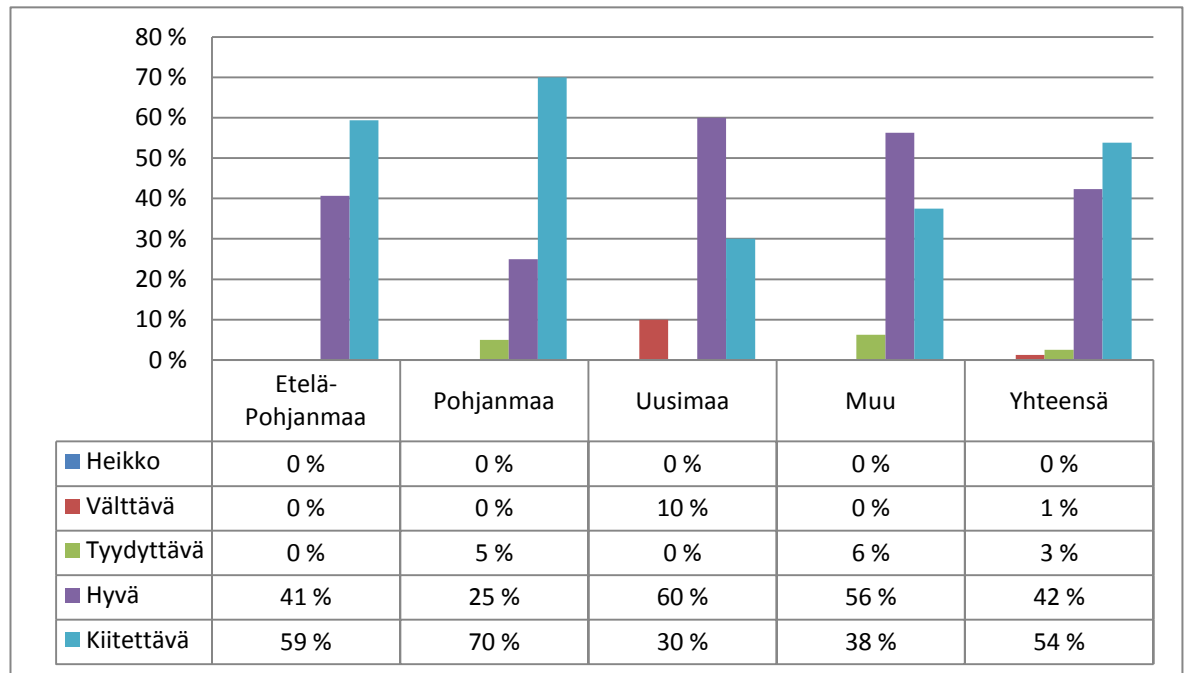


Kuvio 8. Myyjän tavoitettavuus

5.2 Henkilökunnan palveluالتتius

Palveluالتتiusdesta muodostuu asiakkaalle käsitys siitä, kuinka hyvin hänen tarpeensa ja toiveensa otetaan huomioon. Monesti tämä vaatii jonkinlaista ylimääräistä työtä, mutta on kuitenkin tarpeellista hyvien asiakassuhteiden vuoksi.

Kiitettävänä piti palveluالتتiusia 54 % ja hyvänä 42 % vastaajista. Tyydyttäväksi palveluالتتiusuden koki 3 % ja vain välttäväksi 1 % asiakkaista. (Kuvio 9.) Vapaassa palautteessa tuli kehuja palvelusta, mutta myös moitittiin taimikuljetusten tarkan saapumisajan tiedottamisesta, josta oli myös keskusteltu jo erikseen. Vaikka aika-
taulu on sovittu etukäteen, toivottiin lisäksi taimiauton kuljettajan yhteydenottoa tarkasta saapumisajankohdasta. Kaiken kaikkiaan palveluالتتius oli erittäin hyvää.

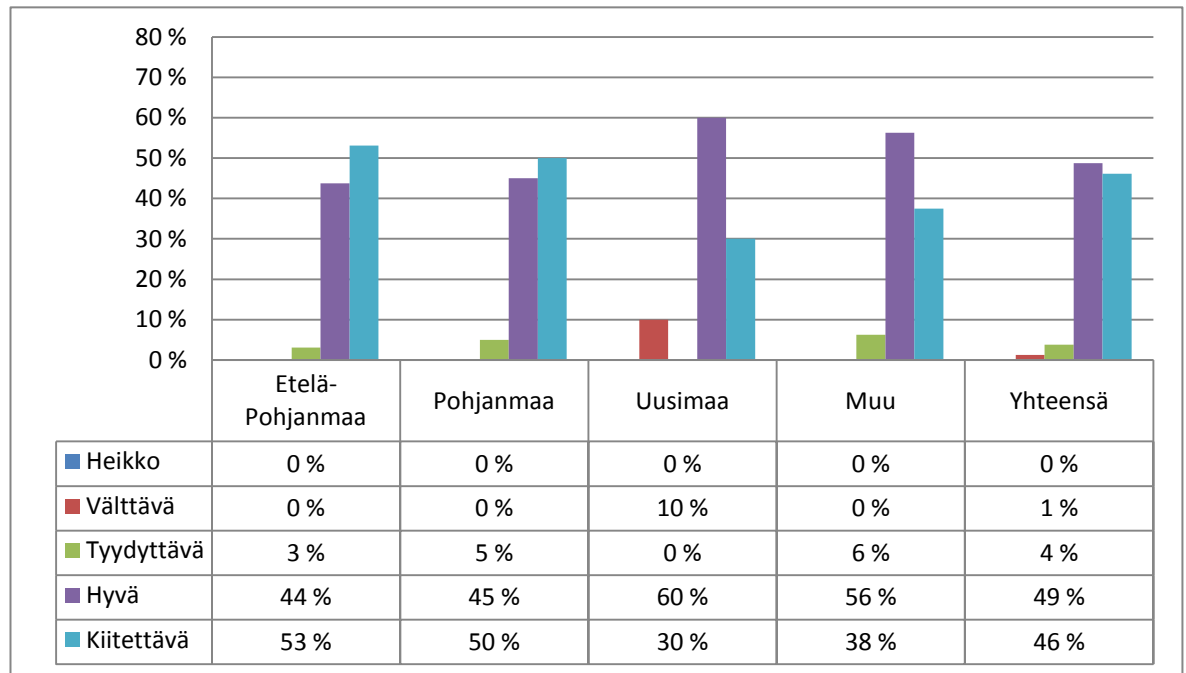


Kuvio 9. Henkilökunnan palvelualttius

5.3 Henkilökunnan ammattitaito

Henkilökunnan ammattitaitoon kuuluu monenlaisia asioita metsätaimien tuottavassa yrityksessä. Jos henkilökunta on ammattitaitoista, he osaavat myös neuvoa asiakkaita ja vastata kaikkiin asiakkaiden taimien koskeviin kysymyksiin. Oikeaan taimivaihtoehtoon pyritään yhteistyöllä asiakkaiden kanssa.

Ammattitaitoa piti kiitettävänä 46 % ja hyvänä 49 %. Tyydyttävänä ammattitaitoa piti 4 % ja välttävänä 1 % asiakkaista. Välttäväksi ammattitaidon arvioineet olivat kaikki Uudeltamaalta. (Kuvio 10.)

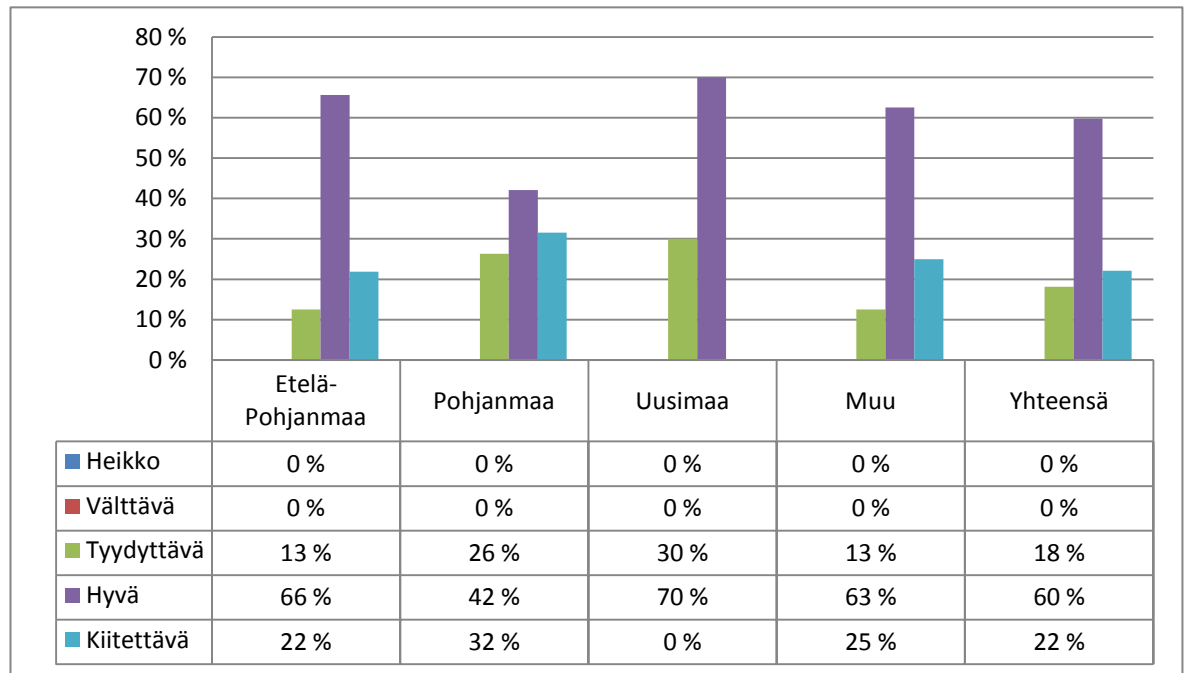


Kuvio 10. Henkilökunnan ammattitaito

5.4 Muu tiedottaminen

Muulla tiedottamisella käsitetään kaikkea yrityksen yleistä tiedottamista asiakkaille. Näihin kuuluu esim. yrityksen järjestelyissä tai tuotteissa tapahtuvat muutokset. Internetsivut ovat myös yksi hyvä muun tiedottamisen lähde. Ryhmäsähköposti on koko asiakaskunnalle helpoin ja käytetyin tiedotusreitti.

Kiitettäväksi arvioi muun tiedottamisen onnistumisen 22 % ja hyväksi 60 % vastaajista. Tyydyttäväksi muun tiedottamisen totesi 18 %. (Kuvio 11.) Arviointeihin voi vaikuttaa vanhaa tietoa sisältävät internetsivustot, jolloin uusien tietojen saaminen täytyy tehdä yhteydenotolla tai muuta kautta.



Kuvio 11. Muu tiedottaminen

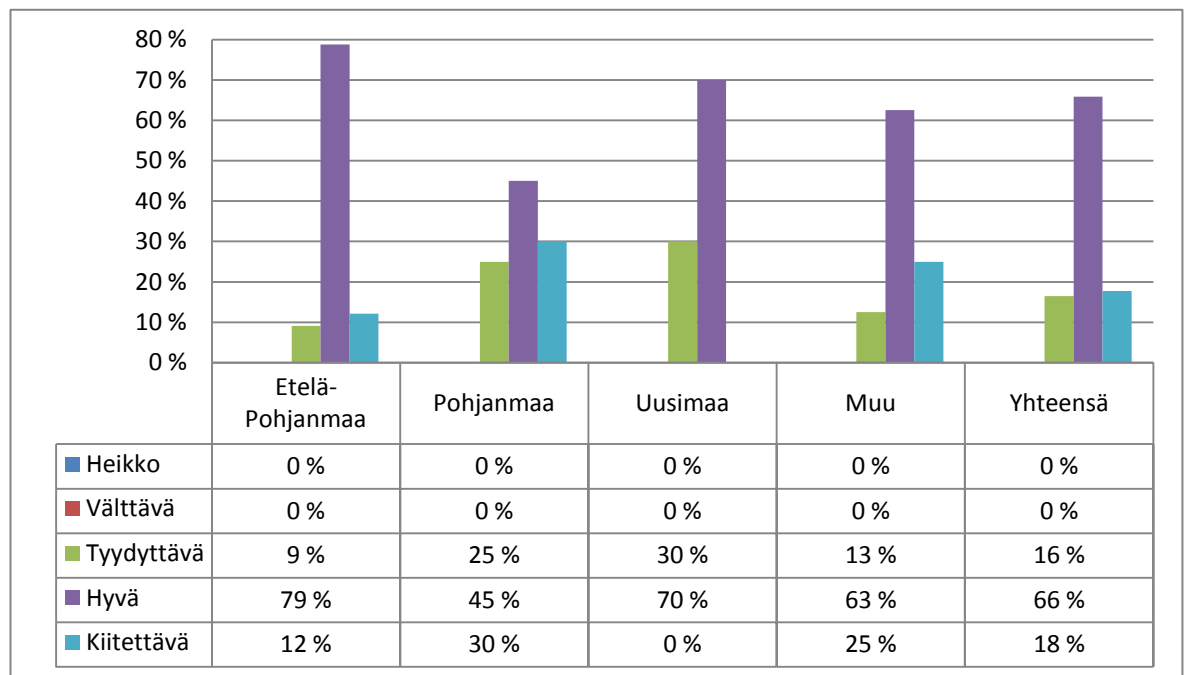
6 YRITYSKUVA

Mellanä Plant Oy:n yrityskuvaa selvitettiin seitsemällä kysymyksellä. Vastaukset olivat 1=heikko, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä ja 5=kiitettävä. Kysymyksiä oli seitsemän ja kysymyksessä tuotevalikoiman monipuolisuus oli jatkokysymys. Mikäli asiakas vastasi 3=tyydyttävä tai vähemmän kysyttiin, millaisia muutoksia he toivoisivat. Vastaus tuli antaa sanallisesti sille varattuun tilaan. Ensimmäiseen kysymykseen oli vastannut lähes kaikki, mutta muihin kohtiin selvästi pienempi osa vastaajista. Selvää syytä tälle ei löytynyt, mutta todennäköisesti jotkut vastaajat olivat käsittäneet seuraavien kysymysten koskevan myös jatkokysymystä.

6.1 Tuotevalikoiman monipuolisuus

Kysymyksellä tuotevalikoimasta selvitettiin, millaiseksi asiakkaat mieltävät tuotevalikoiman ja sen monipuolisuuden.

Vastaajista 66 % piti tuotteiden monipuolisuutta hyvänä, kiitettäväksi sen arvioi 18 % ja tyydyttäväksi 16 %. (Kuvio 12.) Tuotevalikoiman monipuolisuus koettiin siis lähinnä hyväksi. Yhdessä palautteessa oli maininta koivun, visakoivun, lehtikuusen, tervalepän ja joulukuusiksi tarkoitettujen puiden taimien riittävydestä. Toisessa palautteessa todettiin internetissä listalla olevien erikoispuiden taimilla olleen toimitusvaikeuksia. Lisäksi toivottiin useampia lajeja, mutta niitä ei nimetty. Laajempaa levinneisyysaluetta, lähinnä eteläisempiä alkuperiä enemmän kuusen- taimille oli myös toivelistalla. Hieskoivun taimien puuttumisesta vuonna 2008 oli maininta.

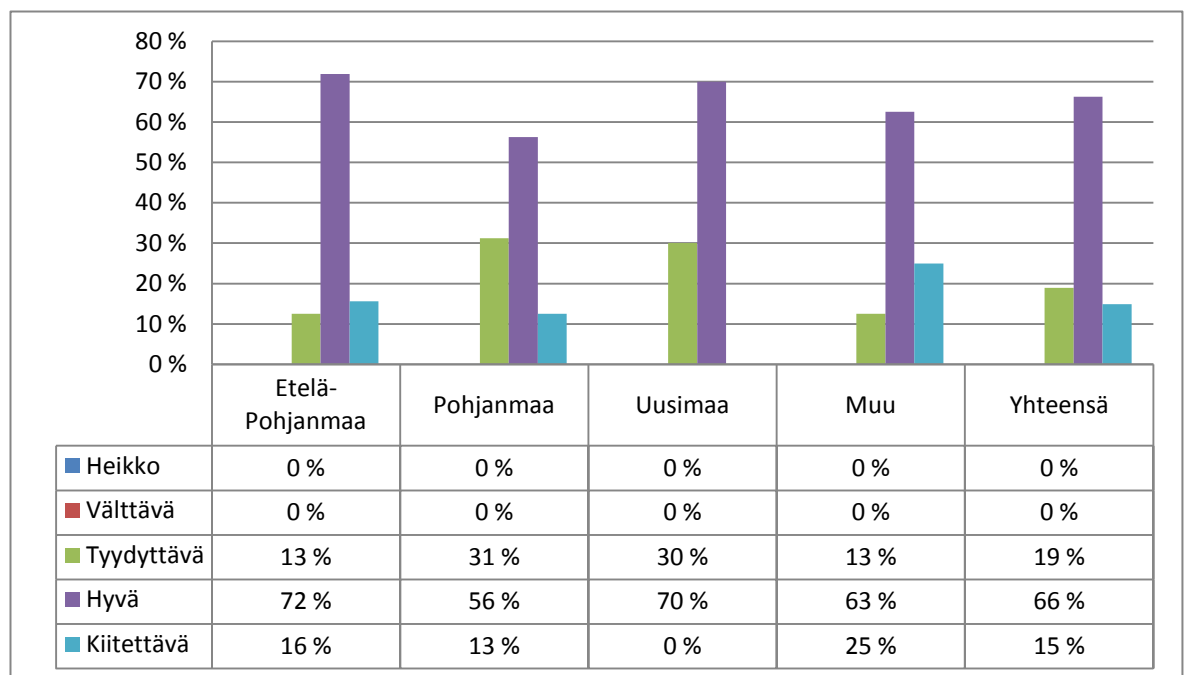


Kuvio 12. Tuotevalikoiman monipuolisuus

6.2 Tuotteiden laatu

Millaiseksi asiakkaat kokivat toimitettujen taimien laadun yrityskuvan.

Asiakkaista 15 % koki taimituotteiden laadun kiitettäväksi, hyväksi 66 % ja tyydyttäväksi 19 %, joten tuotteiden laatua voidaan pitää hyvänä. (Kuvio 13.) Vapaassa palautteessa oli maininta kuusten taimien laadun heikkenemisestä viimeisen 2–3 vuoden aikana, mutta todettiin jo vuoden 2009 olleen parempi.

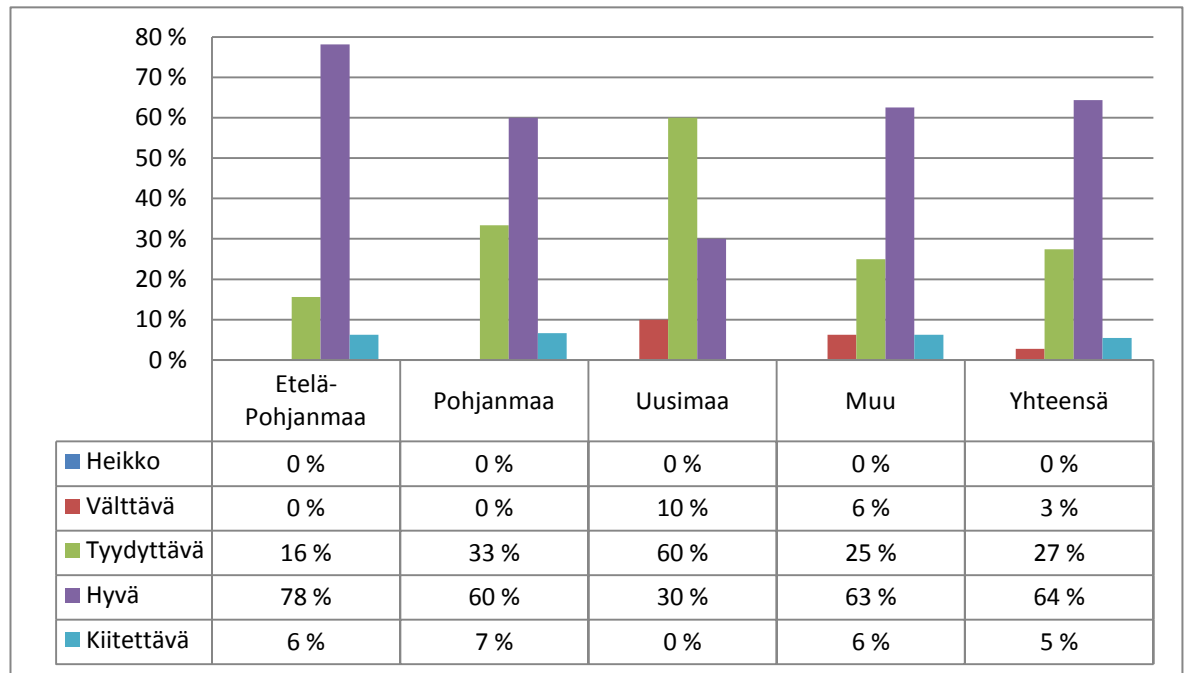


Kuvio 13. Tuotteiden laatu

6.3 Taimien hinnat

Vastaajilta kysyttiin myös mielipidettä taimien hinnoittelun onnistumisesta. Hintakilpailu on koko ajan kasvanut ja tuontitaimet ovat kasvattaneet myyntiään etenkin edullisuudellaan.

Taimien hintoja oli pitänyt kiitettävänä 5 % vastaajista, hyvänä 64 %, tyydyttävinä 27 % ja välttävinä 3 %. (Kuvio 14.)

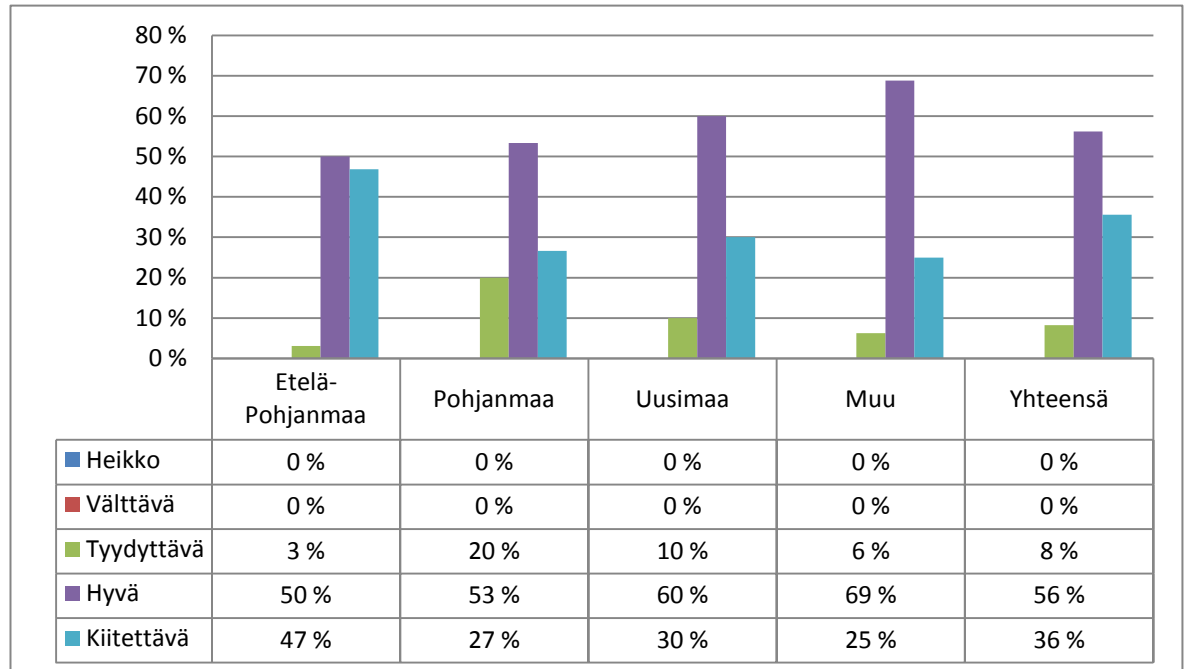


Kuvio 14. Taimien hinnat

6.4 Taimitoimitukset

Miten asiakkaat arvioivat yrityksen taimitoimitusten onnistuminen taimitarhalla asiakkaalle. Taimitoimitusten laatu tulisi pitää hyvänä riippumatta asiakkaan sijainnista ja tilausmääristä.

Taimitoimitukset koettiin kiitettävinä 36 %:n mielestä, hyvinä 56 %:n ja tyydyttävinä 8 %:n osuudella vastaajista. (Kuvio 15.) Vastaukset olivat jakaantuneet hyvin taiseisesti, joten ilmeisesti edes pitkä toimitusmatka ei vaikuta taimitoimitusten toimivuuteen.

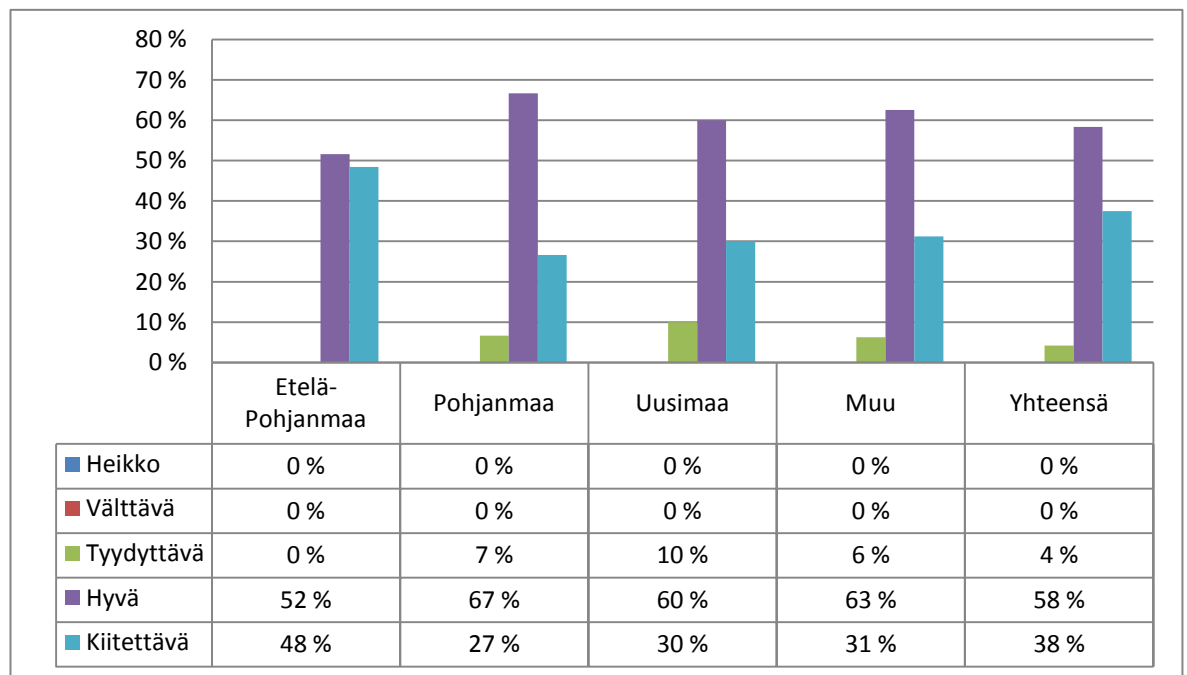


Kuvio 15. Taimitoimitukset

6.5 Asiantuntemus

Miten asiakkaat tulkitsivat yrityksen asiantuntemuksen taimituotannon alalla. Asiantuntemuksen käsitystä tukevat erilaiset yhteiset opintomatkat ja esiintyminen metsäalan tilaisuuksissa.

Asiantuntemus koettiin kiitettäväksi 38 %:n mielestä, hyväksi 58 %:n ja tyydyttäväksi 4 %:n mielipiteiden perusteella. (Kuvio 16.)

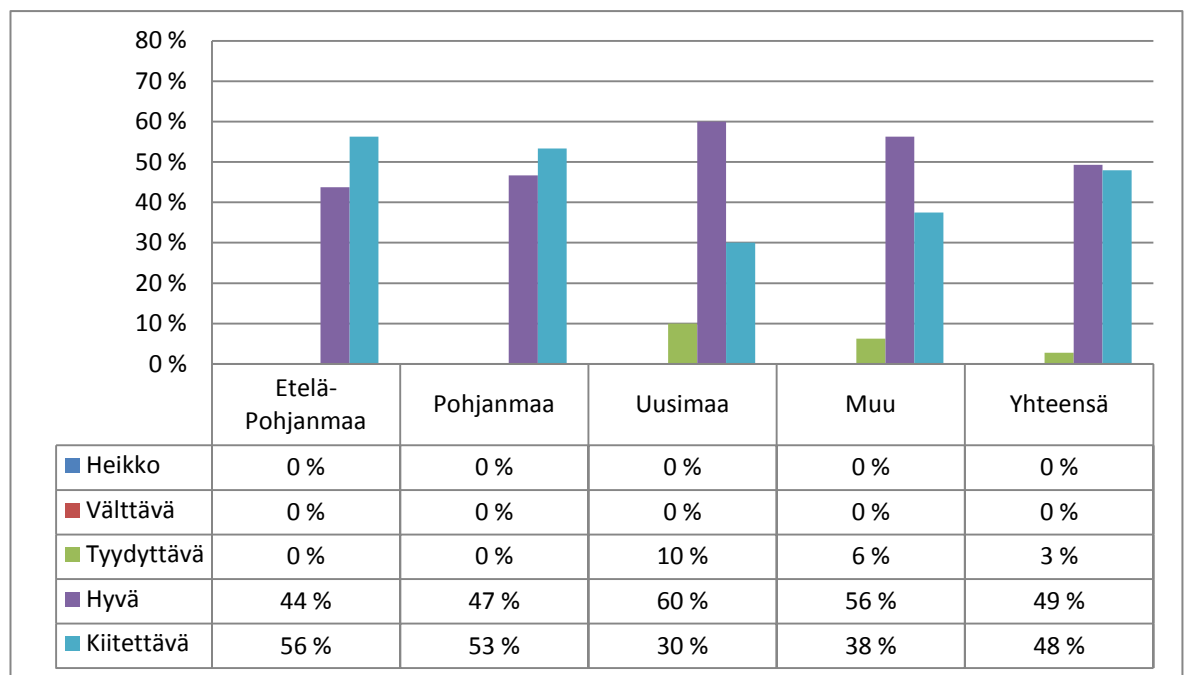


Kuvio 16. Asiantuntemus

6.6 Luotettavuus

Asiakkaiden arviointi yrityksen tavasta toimia luotettavana taimitoimittajana. Luotettavuuden arviointia ei ole yleensä helppo tehdä varsinkaan, jos ei ole monen vuoden kokemusta yhteistyöstä toimijan kanssa. Luotettavuus muodostuu vuosien kuluessa.

Luotettavuus oli kiitettävä 48 %:n mielestä ja hyvä 49 %:n mielestä. Tyydyttävä luotettavuus oli 3 %:n mielestä. (Kuvio 17.) Mielenpitoista voidaan siis todeta luotettavuuden olevan erittäin korkealla tasolla yrityksessä.

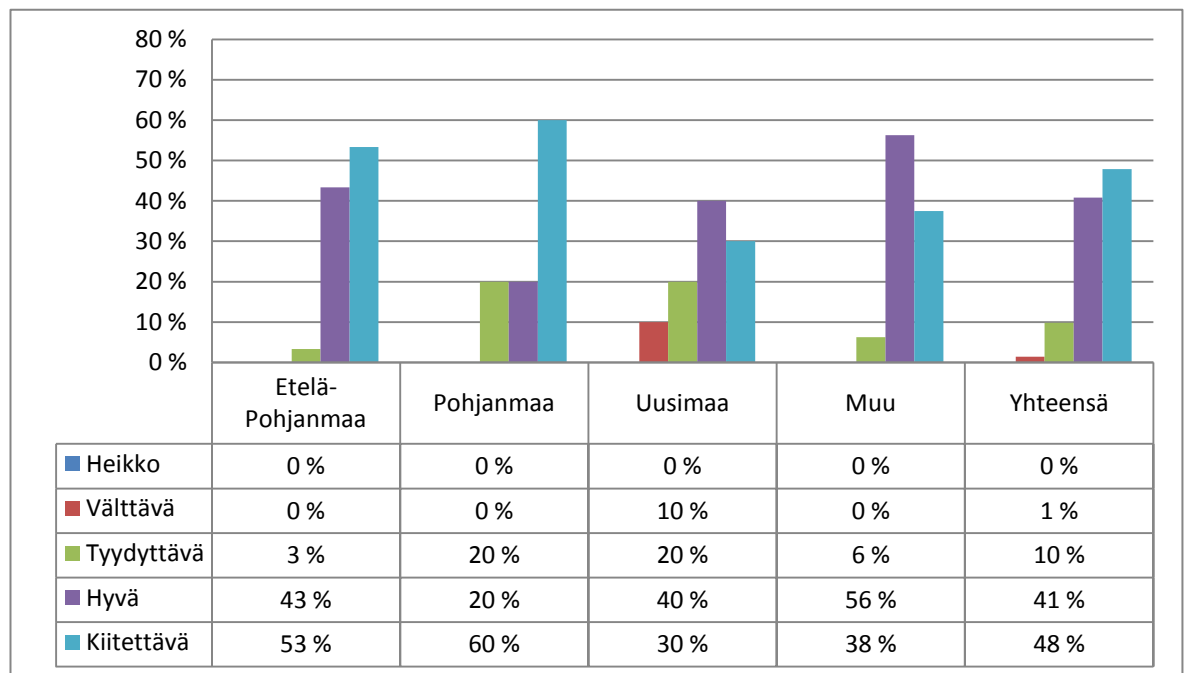


Kuvio 17. Luotettavuus

6.7 Joustavuus

Joustavuuden arviointi yrityksen tavasta toimia asiakkaiden kanssa. Joustavuus voi tulla esille monissa erilaisissa ongelmissa, joissa pienikin jousto puolin taikka toisin tulee kysymykseen. Asiakkaiden tulee suhteuttaa yrityksen joustavuutta toimitettuihin määriin ja pyrkiä myös itse joustamaan yhteistyöllä yrityksen kanssa.

Kiitettävänä vastaajista joustavuutta piti 48 %, hyvänä 41 %, tyydyttävänä 10 % ja välttävänä 1 %. (Kuvio 18.) Joustavuus siis toimi hyvin tulosten perusteella ja välttäväksi ja tyydyttäväksi arvioineet asiakkaiden määrä jäi 11 %:iin



Kuvio 18. Joustavuus

7 TAIMIEN LAATU

Viimeisenä kysymysosa-alueena oli toimitettujen taimien laatu. Väittämiin vastattiin 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä. Lisäksi jokaisessa kysymyksessä oli lisäkysy-

mys: Mikäli vastasitte 2=jokseenkin eri mieltä tai vähemmän, mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte? Oikeastaan kaikkiin kohdan kysymyksiin oli vastattu. Ilmeisesti koettiin tärkeäksi antaa palautetta taimista. Lisäksi kysymyksen laatimisessa toivottiin lisä-palautetta taimien erilaisista vioista viimeisen sivun vapaassa palautteessa. Lisä-palautetta taimista oli annettu jonkin verran.

Valtaosa paakkutaimista kasvatetaan tyypiltään Blockplant- kovamuovikennostossa. Osa erikoispuiden taimista kasvatetaan Plantek- kovamuovikennostoissa. Jokaiselle paakkukoolle on oma tunnus kuten esim. 121, joka ilmaisee kennojen lukumäärän kasvatusyksikössä. Se on yleisesti asiakkaiden tuntema tunnus, sitä oli käytetty taimityypin nimeämiseen. Palautteessa oli siis mainittu puulaji ja tunnus, mitä paakkukokoa oli tarkoitettu.

Havupuiden taimia on tarjolla 1- ja 2-vuotiaita kolmella eri paakkuvaihtoehdolla. Pikkupaakun koko on 80 cm³ (121), keskipaakun 117 cm³ (81) ja isonpaakun 265 cm³ (36).

Kuusesta tarjolla on pienipaakku, joista suurin osa on 1-vuotiaita, tavoitekeskipituudeltaan 12–20 cm, keskipaakku, joista puolet on 1-vuotiaita ja puolet 2-vuotiaita, tavoitekeskipituudeltaan 15–25 cm sekä isopaakku jotka ovat 2-vuotiaita, tavoitekeskipituudeltaan 20–30 cm:in pituisia.

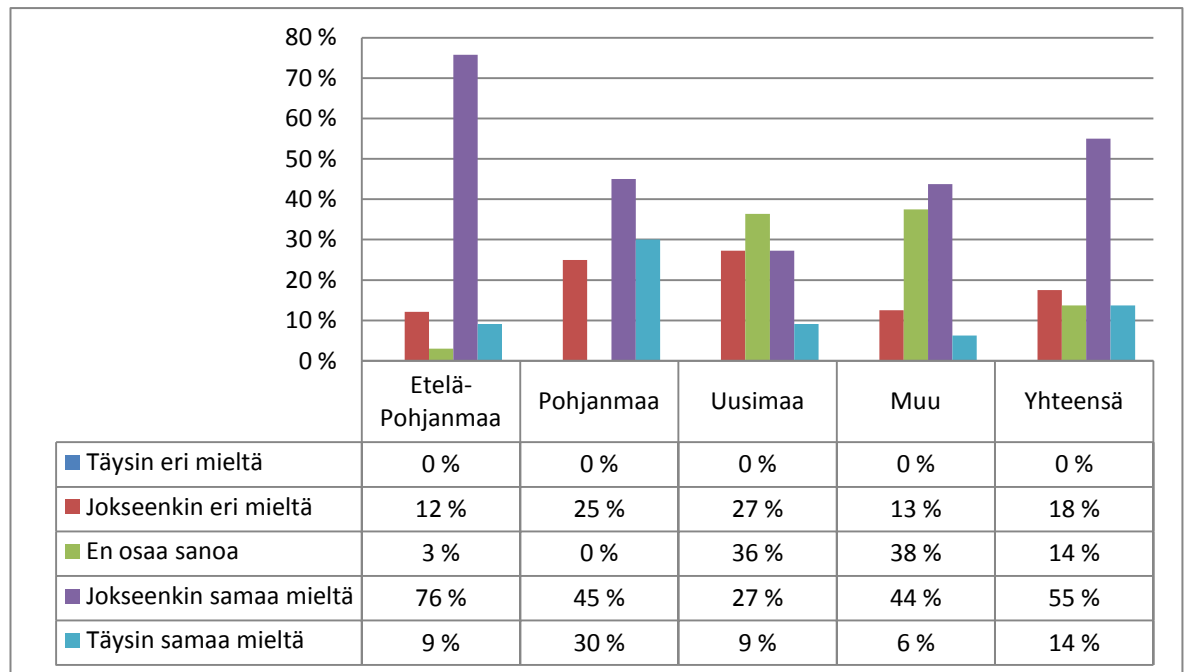
Männystä on tarjolla pikkupaakku ja keskipaakku. Pikkupaakut ovat 1-vuotiaita, tavoitekeskipituudeltaan 8–15 cm mittaisia, keskipaakut ovat suurin osa 1-vuotiaita ja tavoite keskipituus 12–20 cm.

Koivuntaimien isomman paakun koko on 380 cm³ (25) ja sen tavoite keskipituus on 40–60 cm. Pienempi paakkukoko on 115 cm³ (64) ja sen tavoitekeskipituus on 15–25 cm.

7.1 Taimien pituus on hyvä

Taimipakkauksissa tulee ilmoittaa taimierän keskipituus ja taimen vähimmäispituus. Taimien pituus vaihtelee taimen iän ja paakkukoon mukaan. Liian pitkä taimi on hontelo ja altis vaurioille, sen menestyminen on epävarmaa. Liian lyhyt taimi puolestaan on heikko kilpailukyvyltään kasvutilasta ja myös altis vaurioille.

”Taimien pituus on hyvä” väittämään vastasi: täysin samaa mieltä 14 %, jokseenkin samaa mieltä 55 %, en osaa sanoa 14 % ja jokseenkin eri mieltä 18 %. Kaikki asiakkaat eivät siis olleet täysin tyytyväisiä taimien pituuteen. Taimilajeihin oli nimetty vaihtelevasti kuusen ja männyn kaikkia eri taimilajeja, useimmin männyn ja kuusen 121.

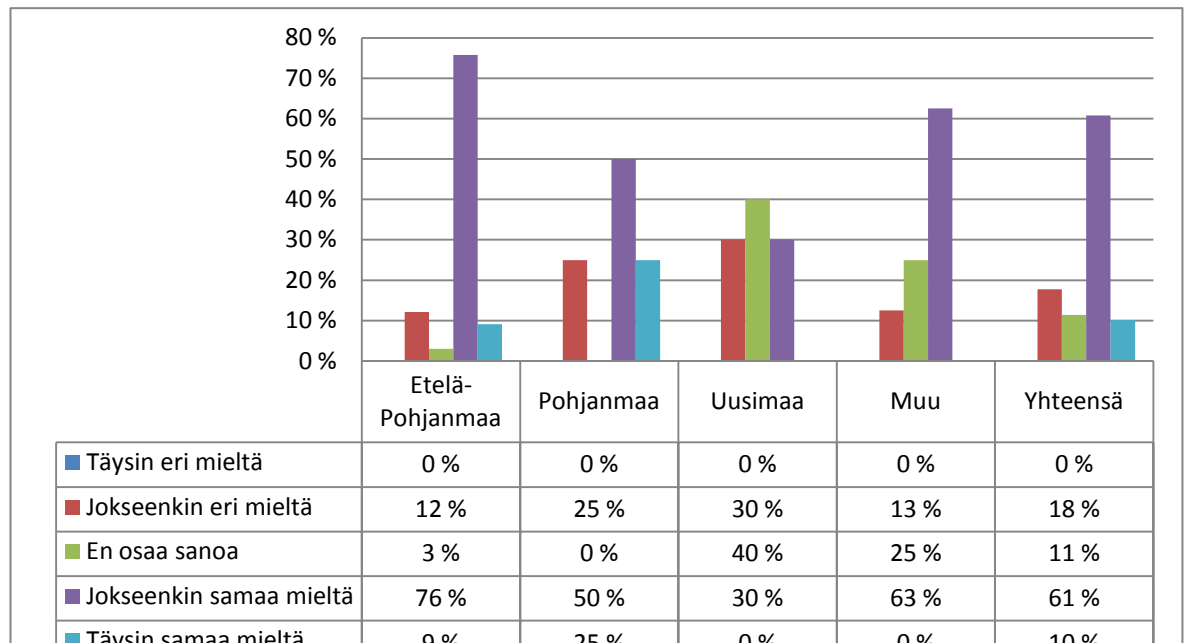


Kuvio 19. Taimien pituus on hyvä

7.2 Taimet ovat riittävän tasakokoisia

Taimierän tasakokoisuus niin pituuden kuin paksuudenkin suhteen on tärkeää, sillä yleensä samasta erästä istutetaan taimia samoille alueille, joten laadun tulisi olla tasaista. On työlästä lajitella pakkauksen jälkeen taimia erilaisten ominaisuuksien mukaan eri käyttökohteisiin.

Väittämään ”Taimet ovat riittävän tasakokoisia” vastasi täysin samaa mieltä 10 %, jokseenkin samaa mieltä 61 %, en osaa sanoa 11 % ja jokseenkin eri mieltä 18 %. (Kuvio 20.) Palautteessa oli mainittu sekä kuusen että männyn 121 ja 81 taimissa olleen ongelmia tasakokoisuudessa, maininta oli myös keväästä 2009. Samantapaista mielipidettä edusti kommentti: ”ei niin tasakokoisia kuin joskus aikaisemmin”.

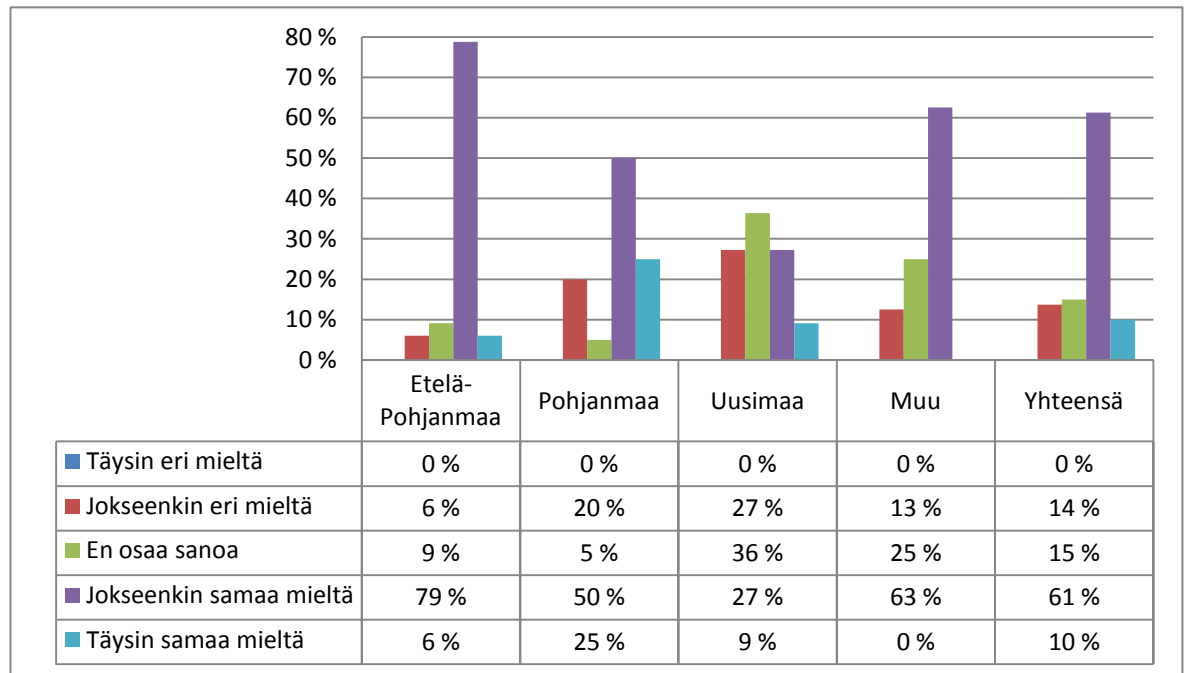


Kuvio 20. Taimet ovat riittävän tasakokoisia

7.3 Taimet ovat tanakoita

Tanakkuudella tarkoitetaan taimien hyvää pituus/paksuus –suhdetta, jolloin taimi on tanakan oloinen. Tanakka taimi kestää hyvin siihen käsittelyssä kohdistuvat rasitukset ja on elinvoimainen sekä kilpailukykyinen uudistusalalla.

Väittämään ”Taimet ovat tanakoita” vastasi täysin samaa mieltä 10 %, jokseenkin samaa mieltä 61 %, en osaa sanoa 15 %, jokseenkin eri mieltä 14 %.(Kuvio 21.) Palautetta oli annettu lähinnä kuusen taimista ja muutamassa vastauksessa myös männystä. Palautteen perusteella ongelmat olivat olleet lähinnä pienemmissä paakuissa kasvatetuissa, mutta mainintoja oli myös keskipaakussa kasvatetuista taimista.

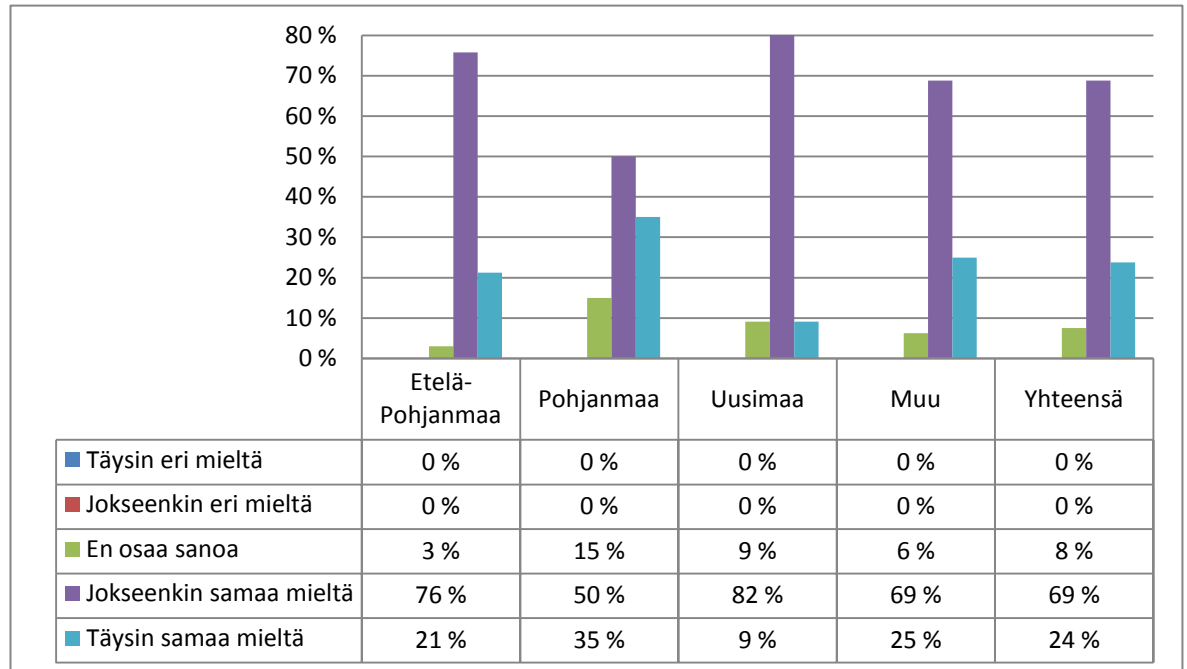


Kuvio 21. Taimet ovat tanakoita

7.4 Taimien muoto on hyvä

Taimien muodolla tarkoitetaan sitä, onko rungossa lenkoutta tai voimakasta tyvimutkaa heti taimipaakun jälkeen. Nämä virheet eivät korjaannu taimen kasvaessa ja ne aiheuttavat merkittäviä laatutappioita metsiköissä.

Väittämään ”Taimien muoto on hyvä” vastasi täysin samaa mieltä 24 %, jokseenkin samaa mieltä oli 69 % ja en osaa sanoa vastasi 8 %. (Kuvio 22.) Taimien muotoon oltiin siis tyytyväisiä

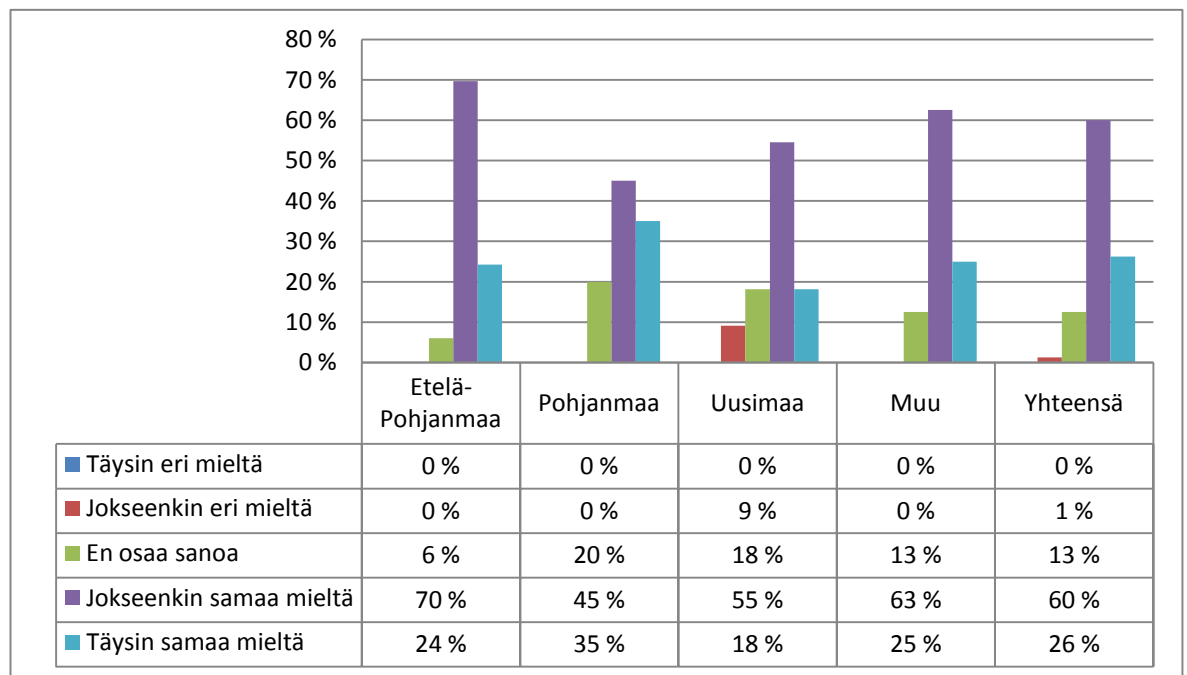


Kuvio 22. Taimien muoto on hyvä

7.5 Taimet ovat yksilatvaisia

Taimien yksilatvaisuudella tarkoitettiin, että taimissa ei esiintynyt silmuhäiriötä, monilatvaisuutta tai pensastumista.

Väittämään ”Taimet ovat yksilatvaisia” vastasi täysin samaa mieltä 26 %, jokseenkin samaa mieltä 60 %, en osaa sanoa 13 % ja jokseenkin eri mieltä 1 % vastaajista. (Kuvio 23.) Palautteessa mainittiin kuusentaimissa sekä männyntaimissa olleen monilatvaisuutta.

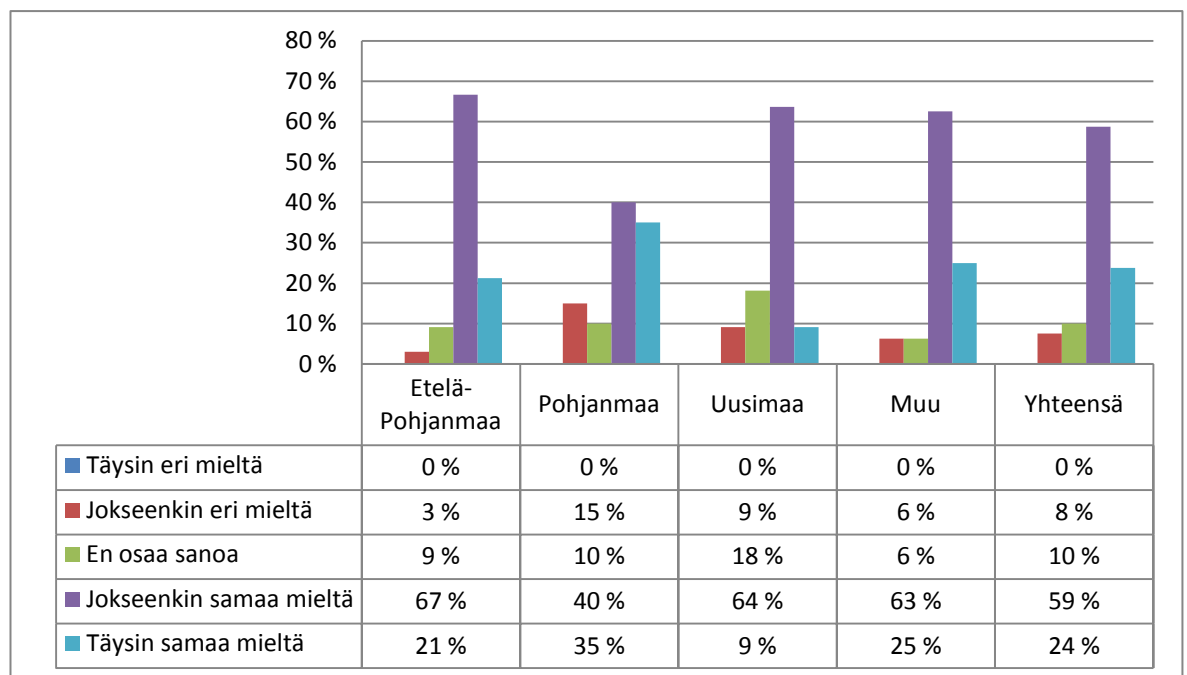


Kuvio 23. Taimet ovat yksilatvaisia

7.6 Neulasten väri on normaali

Normaalisti neulasten värin tulisi olla kasvatustaimissa terveen vihreä, joten niissä ei saisi esiintyä kellertävyyttä, harmaantuneisuutta tai ruskettuneisuutta.

Väittämään ”Neulasten väri on normaali” vastasi täysin samaa mieltä 24 %, jokseenkin samaa mieltä 59 %, en osaa sanoa vastasi 10 % ja jokseenkin eri mieltä vastasi 8 %. (Kuvio 24.) Virheitä oli palautteen mukaan ollut männyn 81 taimissa ja kuusen 81 ja 121 taimissa.

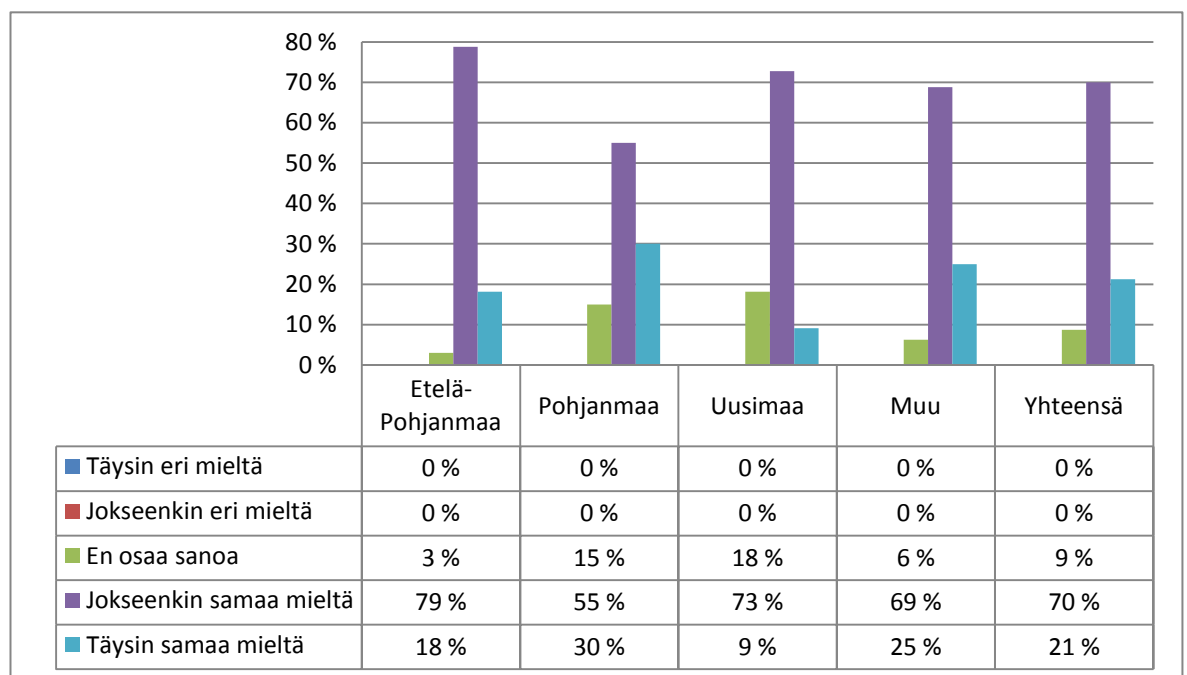


Kuvio 24. Neulasten väri on normaali

7.7 Juuristo on terve, rakenteeltaan sopivan tasapainoinen ja tuuhea

Juuriston kunto vaikuttaa paljon siihen, kuinka hyvin taimi saa vettä ja ravinteita sekä miten se pystyy juurtumaan istutusalueelle.

Väittämään ”Juuristo on terve, sopivan tasapainoinen ja tuuhea” vastasi täysin samaa mieltä 21 %, jokseenkin samaa mieltä 70 % ja en osaa sanoa vastasi 9 %. (Kuvio 25.)

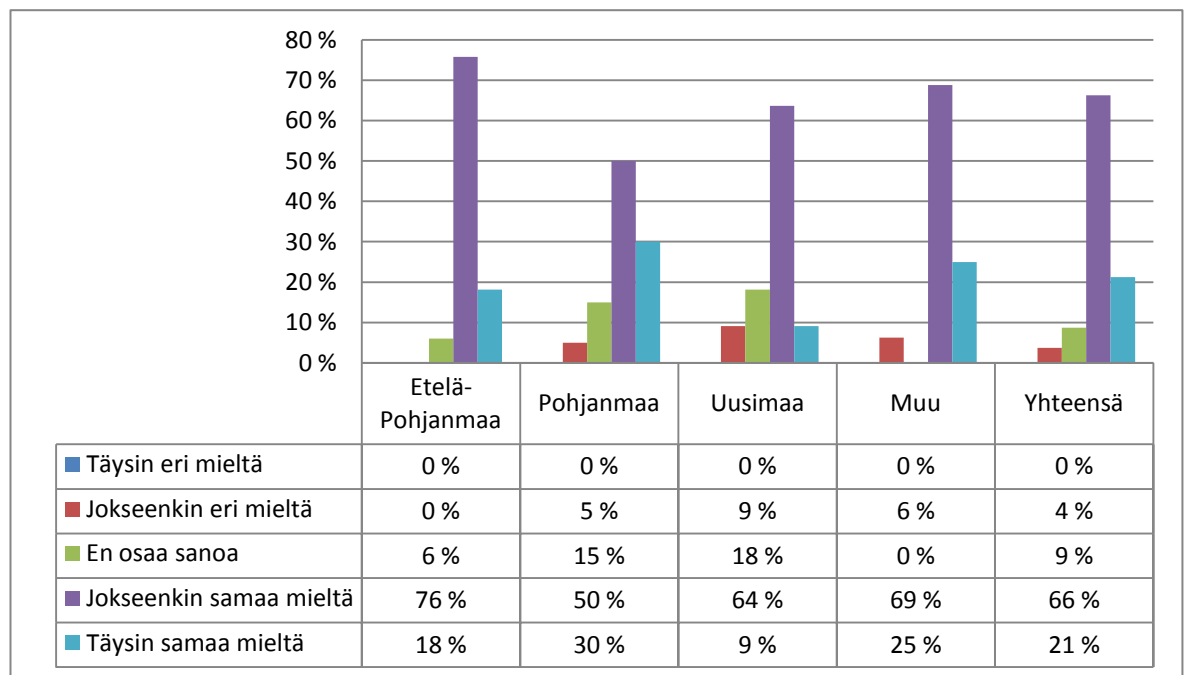


Kuvio 25. Juuristo on terve, rakenteeltaan sopiva

7.8 Juuripaakku on eheä

Juuripaakun tulee säilyä ehjänä koko ketjun taimitarhalla istutukseen. Hyvä juuristo pitää kasvatusturpeesta muodostettua paakkua kasassa. Taimen tulevan menestymisen kannalta paakku on keskeinen tekijä.

Väittämään ”Juuripaakku on eheä” vastasi täysin samaa mieltä 21 %, jokseenkin samaa mieltä 66 %, en osaa sanoa 9 % ja jokseenkin eri mieltä oli 4 % vastaajista. (Kuvio 26.) Palautetta oli annettu lähinnä männyn ja kuusen 121 ja 81 taimista. Kommenteissa oli korostettu esiintymistä vain tietyissä erissä, lisäksi 2009 vuoden keväällä toimitetuista taimista oli maininta.

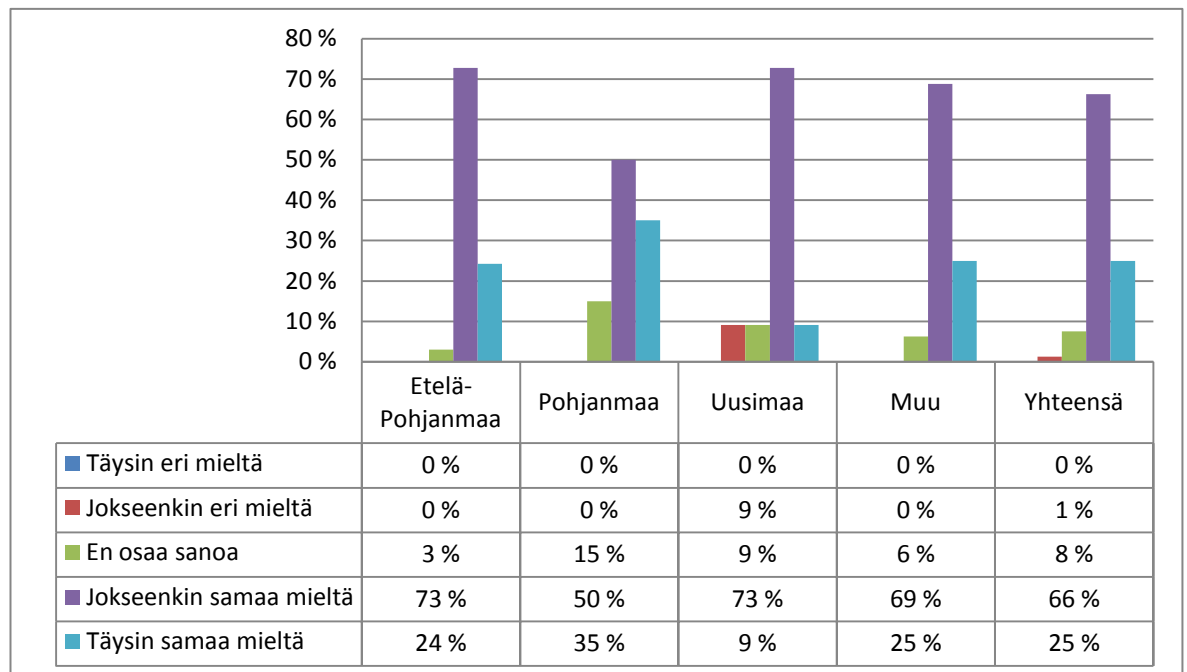


Kuvio 26. Juuripaakku on eheä

7.9 Taimet ovat terveitä ja elinvoimaisia vastaanottohetkellä

Taimitoimituksen tulee olla laadultaan virheetön tullessaan asiakkaalle. Tähän kuuluu olennaisena osana taimien terveys ja elinvoimaisuus. Sulaneiden taimien suurin uhka on kuivuminen. Jäisten taimien riskit ovat pienemmät.

Väittämään ”Taimet ovat terveitä ja elinvoimaisia” vastasi täysin samaa mieltä 25 %, jokseenkin samaa mieltä 66 %, en osaa sanoa vastasi 8 % ja jokseenkin eri mieltä oli 1 % vastaajista. (Kuvio 27.) Palautteena oli mainittu kevään 2008 mään 121, joka ei ollut lähtenyt kasvuun ja yksi huono erä kuusen 81 avomaalta.

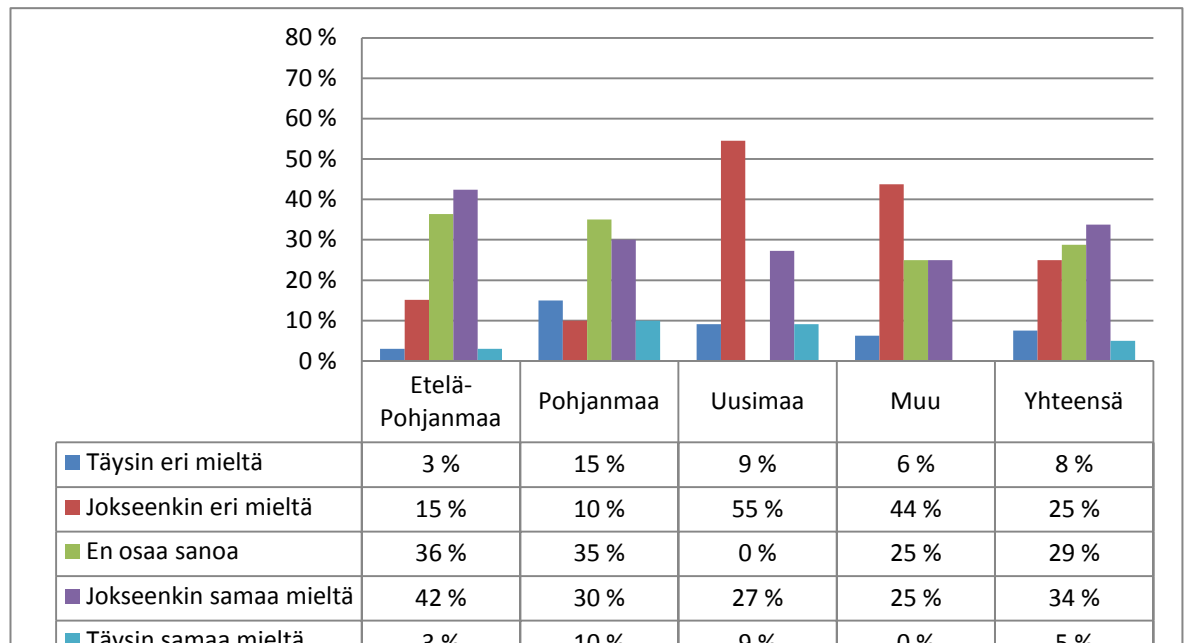


Kuvio 27. Taimet ovat terveitä ja elinvoimaisia vastaanottohetkellä

7.10 Taimissa on myöhemmin ollut tauteja, joita on vaikea havaita kasvin ollessa lepotilassa keväällä

Taimiin voi ilmaantua erilaisia tauteja istutuksen jälkeen, tärkeimpinä näistä ovat juurten pakkasvaurio, juurilaho, männynversosurma ja männynkariste. Myöskin erilaisia ulkoisia uhkia, kuten tukkimiehentäi, on olemassa.

Vastaukset jakaantuivat erittäin tasaisesti, mikä voi johtua kysymyksen käänteisestä asettelusta. Kaikki vastaajat eivät välttämättä ole lukeneet kysymystä ajatuksella. Myös vastauksen arvosana olisi pitänyt huomata kääntää. Joten tuloksiin tulee suhtautua hieman varauksellisesti. Täysin samaa mieltä oli 5 % vastaajista, jokseenkin samaa mieltä 34 %, en osaa sanoa 29 %, jokseenkin eri mieltä 25 % ja täysin eri mieltä 8 %. (Kuvio 28.) Männynkaristetta todettiin esiintyneen. Männyn mainittiin talvehtineen huonosti. Todettiin myös männyn taimien olleen vuoden jälkeen pensastuneita ja latvasilmu hukassa, mihin kylläkin syitä voi olla myös muita kuin virhe taimissa. Samaten kuusten valitettiin olleen kellertäviä istutusta seuraavana kesänä ja mainittiin latvakerkän kuivuneen. Tukkimiehentäitä todettiin olleen 2-vuotiaissa kuusentaimissa, ja myös pitkävaikutteisempaa suoja-ainetta tukkimiehentäitä vastaan toivottiin.



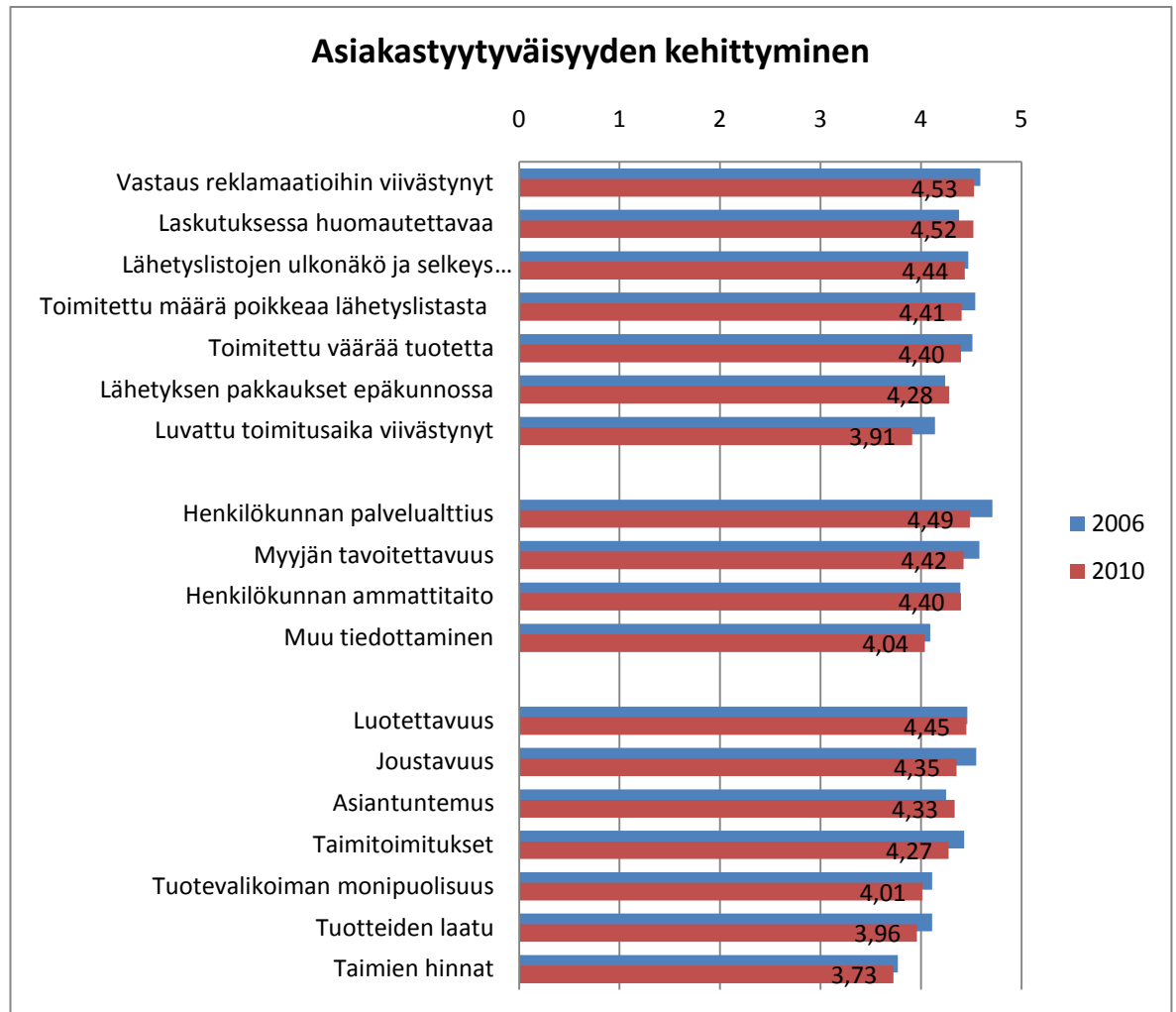
Kuvio 28. Taimissa on myöhemmin ollut tauteja, joita on vaikea havaita kasvin ollessa lepotilassa keväällä

8 YHTEENVETO

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen onnistui hyvin ja vastausprosentti 59 % oli hyvä. Alueittaiset erot tulivat selvästi näkyviin. Pääosalta palaute oli hyvää ja kehitettävää. Saatekirjeessä pyydettiin vertaamaan tilannetta edellisen asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeiseen aikaan.

Kysymyksiin oli varmasti helpompi vastata jo pitkään yrityksessä olleiden henkilöiden, joilla oli selkeä kuva erilaisista taimiin ja toimituksiin liittyvistä asioista sekä eri toimijoiden tavasta hoitaa asioita.

Tulokset ovat hyvin samansuuntaisia kuin vuoden 2006 asiakastyytyväisyyskyselyssä. Vertailukelpoisten tietojen osalta kaikissa kohdissa huonoimmat ja parhaimmat keskiarvot kohdistuivat samoihin kysymyksiin. Tämä kuvaa toiminnan pysyneen niiltä osin samanlaisena. Taimien laatua ei voitu verrata edellisen kyselyn tuloksiin, koska vastaavanlaista laatukselyä ei silloin ollut.



Kuvio 29. Asiakastyytyväisyyden muutos 2006-2010

8.1 Tuotteiden tilaaminen ja toimittaminen

Tilaamisen ja toimittamisen seitsemän kysymyksen vastauksien keskiarvo oli 4,35, kun se vuoden 2006 kyselyssä oli 4,41.

Muutokset olivat siis pieniä, vain pientä laskua oli tapahtunut. Muutoksen ei voida katsoa tapahtuneen parempaan suuntaan. Kummassakin tutkimuksessa on ollut huonoin keskiarvo kysymyksessä luvattu toimitusaika viivästynyt. Tutkimuksessa 2006 se oli 4,14 ja nyt tehdyssä tutkimuksessa 3,91. Korkeimmat keskiarvot

olivat väittämässä: "Vastaus reklamaatioihin viivästynyt". (Kuvio 29.) (Fröberg 2006)

8.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalveluun liittyvissä kysymyksissä vastausten keskiarvo oli 4,34, kun se vuonna 2006 oli 4,44.

Pieni lasku on siis tapahtunut myöskin tyytyväisyydessä asiakaspalveluun. Muu tiedottaminen oli koettu kummallakin kerralla huonoimmaksi, vuoden 2006 arvostajien keskiarvo oli 4,09 ja nyt 4,04. Parhaimman keskiarvon oli saanut molemmilla kerroilla henkilökunnan palvelualttius. (Kuvio 29.) (Fröberg 2006)

8.3 Yrityskuva

Yrityskuvan kysymysten keskiarvo oli 4,16, edellisessä tyytyväisyyskyselyssä se oli 4,24.

Yrityskuvassa olisi tapahtunut pieni lasku tyytyväisyydessä. Alhaisimman keskiarvon sai kysymys taimien hinnat, nyt 3,73 ja 2006 keskiarvo oli 3,77 Parhaimman keskiarvon sai luotettavuus yrityskuvana. (Kuvio 29.) (Fröberg 2006)

8.4 Taimien laatu

Taimien laatu kysymysten keskiarvo oli 3,95 lukuun ottamatta kysymystä: "Taimissa on myöhemmin ollut tauteja, joita on vaikea havaita kasvin ollessa lepotilassa keväällä", sillä kysymys oli käänteinen verrattuna muihin. "Taimien laadussa huomaa vastaajien olevan hieman kriittisempiä kuin muilla osa-alueilla". Huonoin keskiarvo 3,63 muodostui väittämälle: taimet ovat riittävän tasakokoisia. "Paras keskiarvo tuli kysymykselle "taimien muoto on hyvä".

LÄHTEET

Bodman, R. 2010 Toimitusjohtaja Mellanå Plant Oy, Haastattelu 16.3.2010

Fröberg, M. 2006. Mellanå Plant Oy asiakastyytyväisyyskyselytutkimus

L18.12 1987/1036 Maa- ja metsätalousministeriön päätös metsäviljelyaineiston kaupasta

Leinonen, K. 2008. Taimituotannon tilastot vuonna 2007, Taimiuutiset (2/2008) 17
Suonenjoki, Metsäntutkimuslaitos.

Rantala, J. 2007. Metsätaimien tuotanto ja taimimarkkinat, Työtehoseuran tutkimuksen tiedote, luonnonvara-ala: metsä 7/2007 (713). Rajamäki. Työtehoseura

LIITTEET

Liite 1

Hyvä Mellanå Plant Oy:n asiakas

Teen opinnäytetyönä Seinäjoen ammattikorkeakoulun Maa- ja metsätalouden yksikössä Ähtärissä asiakastyytyväisyyskyselytutkimusta Mellanå Plant Oy:n asiakkaille.

Selvitän Mellanå Plant Oy:n taimiasiakkaiden tarpeita ja mielipiteitä koskien tuotteiden tilaamista ja toimittamista, asiakaspalvelua, yrityskuvaa sekä eri taimituotteiden laatua. Pyrkikää vertaamaan tilannetta edellisen asiakastyytyväisyyskyselyn (2006) jälkeiseen aikaan, koska silloin voidaan paremmin arvioida palvelun kehittymistä.

Toivon, että ehditte käydä läpi oheisen kyselylomakkeen ja palauttaa sen 16.2.2010 mennessä. Mikäli mahdollista, tulisi jokaisen Mellanå Plant Oy:n kanssa tekemisissä olevan toimihenkilön vastata kysymyksiin. Mukana seuraa valmis kirjekuori vastausten lähettämistä varten.

Kaikkien arvontalipukkeiden palauttaneiden kesken arvotaan Mellanå -yllätyspalkintoja 15 kpl.

Kyselyyn voi vastata nimettömänä, ainoastaan arvontalipukkeeseen tarvitsee laittaa oman nimen. Arvontalipukkeen voi palauttaa erikseen tai yhdessä vastauskirjeen kanssa.

Kiitos vaivannäöstänne!

Mellanå Plant OY:n asiakastyytyväisyyskysely 2010

Liite 2

Nimi/vastaaja(vapaaehtoinen): _____

Alue

Etelä-Pohjanmaa

Muu

Asiakkaan arvio Mellanå Plant Oy:n toiminnasta, yrityskuvasta ja taimien laadusta:

1. Tuotteiden tilaaminen ja toimittaminen

Ongelmien esiintymistiheys Mellanå Plant Oy:n tilaus/toimitusprosessissa

1=erittäin usein, 2=usein, 3=harvoin, 4=erittäin harvoin, 5=ei ole esiintynyt

1.	Toimitettu määrä poikkeaa lähetyslistasta	1	2	3	4	5
2.	Toimitettu väärää tuotetta	1	2	3	4	5
3.	Lähetysten pakkaukset epäkunnossa	1	2	3	4	5
4.	Lähetyslistojen ulkonäkö ja selkeys puutteellinen	1	2	3	4	5
5.	Luvattu toimitusaika viivästynyt	1	2	3	4	5
6.	Vastaus reklamaatioihin viivästynyt	1	2	3	4	5
7.	Laskutuksessa huomautettavaa	1	2	3	4	5

2. Asiakaspalvelu

Mellanå Plant Oy:n asiakaspalvelun taso seuraavissa asioissa

1=heikko, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=kiitettävä

1.	Myyjän tavoitettavuus	1	2	3	4	5
2.	Henkilökunnan palvelualttius	1	2	3	4	5
3.	Henkilökunnan ammattitaito	1	2	3	4	5
4.	Muu tiedottaminen	1	2	3	4	5

3. Yrityskuva

Mellanå Plant Oy:n yrityskuva seuraavilla osa-alueilla

1=heikko, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=kiitettävä

1.	Tuotevalikoiman monipuolisuus	1	2	3	4	5
----	-------------------------------	---	---	---	---	---

Mikäli vastasitte 3 tai vähemmän, millaisia muutoksia toivoisitte?

2.	Tuotteiden laatu	1	2	3	4	5
3.	Taimien hinnat	1	2	3	4	5
4.	Taimitoimitukset	1	2	3	4	5
5.	Asiantuntemus	1	2	3	4	5
6.	Luotettavuus	1	2	3	4	5
7.	Joustavuus	1	2	3	4	5

4. Taimien laatu

Seuraavana kysytään mielipidettänne muutamista taimien laatuun vaikuttavista tekijöistä Pyrkikää vastauksissanne huomioimaan edellisen asiakastyytyväisyyskyselyn 2006 jälkeen toimitetut taimet. Erilaisista vioista voitte kertoa/kuvailla palaute osiossa

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en osaa sanoa,

4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä

1.	Taimien pituus on hyvä Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
2.	Taimet ovat riittävän tasakokoisia Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
3.	Taimet ovat tanakoita Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
4.	Taimien muoto on hyvä (ei lenkoutta eikä voimakkaita tyvimutkia) Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
5.	Taimet ovat yksilatvaisia (ei silmuhäiriötä, monilatvaisuutta tai pensastumista) Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
6.	Neulasten väri on normaali (ei kellertävyyttä, harmaantuneisuutta tai ruskettuneisuutta) Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
7.	Juuristo on terve, rakenteeltaan sopivan tasapainoinen ja tuuhea Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
8.	Juuripaakku on eheä Mikäli vastasitte 2 tai vähemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoitatte	1	2	3	4	5
<hr/>						
9.	Taimet ovat terveitä ja elinvoimaisia vastaanottohetkellä	1	2	3	4	5

	1	2	3
Taimissa on myöhemmin ollut tauteja, joita on vaikea havaita kasvin ollessa lepotilassa keväällä (juurten pakkasvaurio, juurilaho, männyn versosurma, männynkariste)			
Mikäli vastasitte 4 tai enemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoittatte			

1 2 3 4 5

Taimissa on myöhemmin ollut tauteja, joita on vaikea havaita kasvin ollessa lepotilassa keväällä (juurten pakkasvaurio, juurilaho, männyn versosurma, männynkariste)

Mikäli vastasitte 4 tai enemmän mitä taimilajia/lajeja tarkoittatte

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Täyttämällä tämä arvontalipuke ja postittamalla se viimeistään 19.3.2010 tai palauttamalla asiakastyytyväisyys kyselyn palautuksen yhteydessä, olette mukana arvonnassa, jossa palkintona on 15 kpl Mellanå - yllätyspalkintoja.

Nimi:

Osoite:

Vaatekokoni on: s m l xl xxl

-----taita ja nido-----
